

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar Persetujuan Skripsi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi</b> .....	<b>v</b>
<b>Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teoritis .....	19

2.2.1 Komunikasi Pemasaran .....	19
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	21
2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	22
2.2.4 Strategi Pemasaran Jasa .....	25
2.2.5 Promosi dan Bauran Promosi .....	27
2.2.6 Personal Selling .....	29
2.2.6.1 Sifat- sifat Personal Selling.....	31
2.2.6.2 Fungsi Personal Selling.....	32
2.2.6.3 Tugas Personal Selling.....	33
2.2.6.4 Strategi Personal Selling .....	34
2.2.6.5 Tahapan atau Langkah Proses Penjualan Personal Selling .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	40
3.2 Metode Penelitian .....	41
3.3 Subjek Penelitian .....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	52
4.1.3 Gambaran Umum Perusahaan .....	53

4.1.4 Logo dan Maskot Bimbingan Belajar Bintang Solusi Mandiri .....	54
4.1.5 Brosur Bimbel Bintang Solusi Mandiri Cabang Johar Baru .....	54
4.1.6 Struktur Organisasi Bimbingan Belajar Bintang Solusi Mandiri Cabang Johar Baru, Jakarta Pusat .....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Strategi <i>Personal Selling</i> Bimbingan Belajar Bintang Solusi Mandiri Cabang Johar Baru dalam Meningkatkan Jumlah Siswa.....	58
4.2.2 Perencanaan .....	61
4.2.3 Pelaksanaan.....	70
4.2.4 Evaluasi Hasil .....	85
4.2.5 Hambatan.....	97
4.3 Pembahasan.....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran .....	114
5.2.1 Saran Akademis.....	114
5.2.2 Saran Praktis .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN</b>	