



**STRATEGI *PERSONAL SELLING* PT BCA FINANCE  
CABANG DEPOK PADA PRODUK PEMINJAMAN KREDIT  
MOBIL UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**CHAERIDHA MAHRANI APRILLIA**

44311110089

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
*Advertising & Marketing Communication*

### SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Chaeridha mahrani Aprillia  
NIM : 44311110089  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Februari 2015

**Chaeridha Mahrani Aprillia**  
44311110089



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI *PERSONAL SELLING* PT BCA  
FINANCE CABANG DEPOK PADA PRODUK  
PEMINJAMAN KREDIT MOBIL UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN

Nama : Chaeridha Mahrani Aprillia

NIM : 44311110089

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication

Jakarta, 15 Februari 2015

Mengetahui,  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Berliani Ardha.M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI *PERSONAL SELLING* PT BCA BCA  
FINANCE CABANG DEPOK PADA PRODUK  
PEMINJAMAN KREDIT MOBIL UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN  
Nama : Chaeridha Mahrani Aprillia  
NIM : 44311110089  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 15 Februari 2015

Ketua Sidang,  
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penguji Ahli,  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

Pembimbing,  
Berliani Ardha, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PROMOSI PT BCA FINANCE CABANG  
DEPOK PADA PRODUK PEMINJAMAN KREDIT  
MOBIL UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
KONSUMEN  
Nama : Chaeridha Mahrani Aprillia  
NIM : 44311110089  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 15 Februari 2015

Mengetahui,

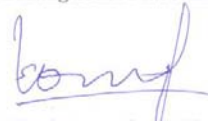
Pembimbing

  
(Berliani Ardha, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Marcomm

  
(Dr. Yoyoh Hereyah., M.Si)

## KATA PENGANTAR

Pembuatan laporan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian yang bertempat di PT BCA FINANCE Cabang Depok pada marketing, yang beralamat Ruko Pesona View Blok D No. 2 & 3, Jl. IR. H. Juanda Depok

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini, dengan judul *"STRATEGI PERSONAL SELLINGI PT BCA FINANCE CABANG DEPOK PADA PRODUK PEMINJAMAN KREDIT MOBIL UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN."* Penulis berharap dengan adanya Laporan Skripsi ini, dapat memberikan suatu gambaran dan penjelasan tersendiri tentang strategi promosi yang dilakukan oleh PT BCA Finance cabang Depok.

Penulisan Laporan Skripsi ini begitu banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan motivasi dari segenap pihak kepada penulis, dengan ini tidak lupa penulis menghaturkan terima kasih atas terselesaikannya penulisan ini kepada:

- 1) Dosen Pembimbing Berliani Ardha, M.Si untuk seluruh waktu, kritik dan masukan-masukan yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
- 2) DR. Yoyoh Hereyah, M.Si selaku Ketua Bidang studi Periklanan dan Marketing Komunikasi serta selaku Ketua Sidang yang bersedia meluangkan waktunya menjadi ketua sidang
- 3) Penguji ahli, Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi penguji ahli.

- 4) Seluruh dosen Universitas Mercubuana yang telah mengajarkan penulis sampai akhir semester.
- 5) Keluarga tercinta, untuk Ayahanda Amaluddin dan Ibunda Chaerani Agustin DP, yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga, serta seluruh curahan kasih sayang yang telah mereka berikan.
- 6) Narasumber Sinta Noviantari sebagai Branch Manager, Calse Vicado sebagai Marketing, Wisnu Wardhana sebagai Sales dan Amaluddin salah satu yang telah banyak memberikan informasi mengenai Informasidan data mengenai perusahaan secara keseluruhan.
- 7) Semua sahabat dekat (Nur Hakimah, Ginanjar, Sri Wahyuni, Nurfebri Wiyani, Yunita Antara, Reno Prasetyo Ustoro) atas dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.
- 8) James SiunggaraBaraniHasibuan, atasdukungan, bantuan, dansemangat yang begitubesar yang diberikanehinggalaporaninidapatterselesaikan.

Akhirnya penulis mempersembahkan hasil penulisan dalam Laporan Skripsi ini sebagai sebuah kecintaan dan pengabdian penulis terhadap Universitas Mercubuana. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Laporan Skripsi ini masih belum sempurna, namun kiranya dengan segala keterbatasan yang terdapat di dalamnya, penulisan ini masih dapat berguna bagi pembaca.

Jakarta, 15 Februari2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKA SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakangPenelitian .....	1
1.2 PerumusanMasalah .....	4
1.3 TujuanPenelitian .....	5
1.4 ManfaatPenelitian .....	5
1.4.1 ManfaatAkademis.....	5
1.4.2 ManfaatPraktis.....	6
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi .....	7
2.1.1 KomponenKomunikasi.....	7
2.1.2 TujuanKomunikasi .....	11
2.2 KomunikasiAntar Pribadi .....	14
2.3 KomunikasiPemasaran.....	18
2.4 Bauran Komunikasi Pemasaran .....	23
2.5 Promosi Perdagangan Bisnis ke Bisnis (B2B).....	28



2.6	Promosi Perdagangan Bisnis ke Konsumen (B2C).....	33
2.7	Analisi SWOT .....	40
2.8	Segmenting, Targeting, Positioning.....	43
2.9	BauranPromosi.....	47
	2.9.1 PengertianPromosi .....	47
	2.9.2 TujuanPromosi .....	51
2.10	StrategiPromosi.....	53
2.11	LoyalitasPelanggan .....	55
	2.11.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	55
	2.11.2. Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	56

### **BAB III**

<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	61
3.1 Paradigma.....	61
3.2 MetodePenelitian .....	63
3.3 SubyekPenelitian.....	64
3.4 TeknikPengumpulan Data .....	66
3.5 TeknikAnalisis Data .....	67
3.6 TeknikPemeriksaanKeabsahan Data .....	68

### **BAB IV**

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	71	
4.1 Gambaran Perusahaan .....	71	
	4.1.1 Visi .....	73
	4.1.2 Misi.....	73
4.2 HasilPenelitian .....	74	
	4.2.1. PenerapandanTinjauanRencanaPromosi .....	75
	4.2.2.RencanaPromosi.....	75
	4.2.3. Analisi SWOT.....	76
	4.2.4. SaluranKomunikasi.....	78
	4.2.5. Program BauranPromosi .....	79
	4.2.6. STP.....	79

4.2.7. Faktor-FaktorLoyalitasKonsumen .....	80
4.3 Pembahasan.....	81

**BAB IV**

<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
-----------------------------------	-----------

5.1 Kesimpulan .....	88
----------------------	----

5.2 Saran .....	89
-----------------	----

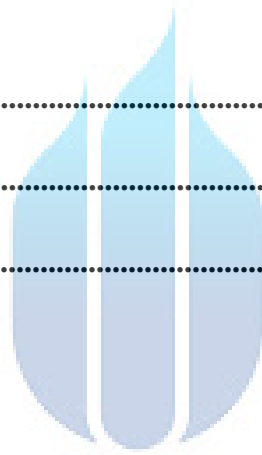
5.2.1 Saran Akademis.....	89
---------------------------	----

5.2.2 Saran Praktis.....	90
--------------------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>
-----------------------	-----------

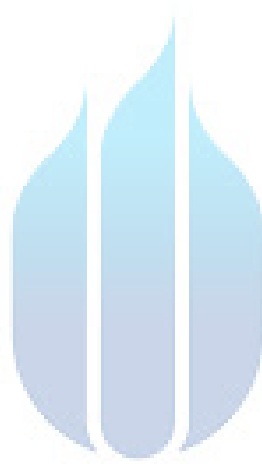
<b>CV .....</b>	<b>102</b>
-----------------	------------



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

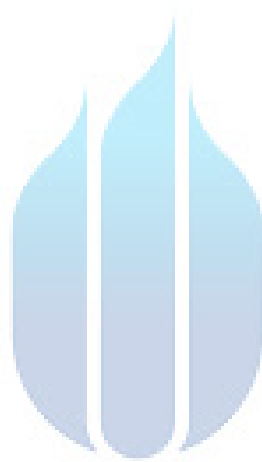
GAMBAR 1 .....	3
GAMBAR 2 .....	73



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>HASIL WAWANCARA .....</b>	<b>94</b>
<b>CONTOH BROSUR PRICELIST.....</b>	<b>100</b>
<b>SURAT IZIN PENELITIAN.....</b>	<b>101</b>
<b><i>CURICULUM VITAE</i> .....</b>	<b>102</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA