



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PELAKSANAAN PERSONAL SELLING  
BANK MEGA SYARIAH KCP. JATINEGARA  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK  
PEMBIAYAAN MODAL KERJA TAHUN 2014**

SKRIPSI

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

**MERCU BUANA**

**Disusun oleh :**

**Chandrawati**

**44310110129**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITASMERCU BUANA**

**JAKARTA 2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **PELAKSANAAN PERSONAL SELLING BANK MEGA SYARIAH KCP. JATINEGARA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MODAL KERJA TAHUN 2014**

Nama : Chandrawati

NIM : 44310110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Juni 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati M. Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PELAKSANAAN PERSONAL SELLING BANK  
MEGA SYARIAH KCP. JATINEGARA DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK  
PEMBIAYAAN MODAL KERJA TAHUN 2014

Nama : Chandrawati

NIM : 44310110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

UNIVERSITAS Jakarta 23 Juni 2015

Ketua Sidang  
( Dr. Ahmad Mulyana, M. Si )

(.....)

Penguji Ahli  
( Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si )

(.....)

Pembimbing  
( Dra. Tri Diah Cahyowati M, Si )

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PELAKSANAAN PERSONAL SELLING BANK MEGA SYARIAH KCP. JATINEGARA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MODAL KERJA TAHUN 2014**

Nama : Chandrawati

NIM : 44310110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

Jakarta 23 Juni 2015

Disetujui dan di terima oleh

**Pembimbing**

( Dra. Tri Diah Cahyowati M. Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair M. Si )

Ketua Bidang Studi Marcom

(Dr. Yoyoh Hereyah M. Si )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi yang berjudul ” Pelaksanaan Personal Selling Bank Mega Syariah Kcp, Jatinegara Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Modal Kerja Tahun 2014 ” merupakan hasil pengamatan dan wawancara langsung dengan narasumber di PT Bank Mega Syariah Kcp. Jatinegara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dosen Pembimbing, Dra. Tri Diah Cahyowati M. Si yang memberikan arahan, dorongan dan teguran hingga selesainya skripsi ini.
2. DR. Yoyoh Hereyah, M.Si Selaku Ketua Bidang studi Periklanan dan Marketing Communication.
3. Ketua Sidang Bapak Dr. Ahmad Mulyana M.Si yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi ketua sidang.
4. Orang tua tercinta, Chandra Disurya dan Sartinah yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Suami tercinta Muhammad Aris atas dukungan dan bantuan dalam menyusun skripsi ini.

6. Seluruh Dosen di Universitas Mercu Buana yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis dari awal sampai akhir semester.

7. Manajemen Bank Mega Syariah Eka Apriyanti. Ardianti Juwana.

Penulis menyadari pengerjaan skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga akan terdapat kekurangan dalam penulisan dan pengerjaannya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadikan masukan yang berarti bagi pembaca sebagaimana bermanfaat bagi penulis.



Jakarta, Juni 2015

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>Halaman</b>
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I</b>	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II</b>	
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Komunikasi Anatar Persona.....	8

2.2 Komunikasi Pemasaran.....	11
2.3 Definisi Pemasaran.....	12
2.4 Definisi Pemasaran Jasa.....	16
2.4.1 Strategi Pemasaran Jasa.....	20
2.5 Definisi Buaran Pemasaran.....	21
2.6 IMC.....	23
2.7 Promosi dan Bauran Promosi.....	25
2.7.1 Pengertian Promosi.....	25
2.7.2 Bauran Promosi.....	27
2.8 Definisi Personal Selling.....	30
2.8.1 Strategi Personal Selling.....	33
2.8.2 Proses Personal Selling.....	35
2.8.3 Proses Personal Selling dalam Jasa Perbankan.....	37
2.9 Pengertian Bank dan Nasabah.....	39
2.9.1 Pengertian Bank.....	39
2.9.2 Pengertian Nasabah.....	40

### **BAB III**

METEDOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Subjek Penelitian.....	43
3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	45



3.5 Teknik Analisa Data.....	46
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47

## **BAB IV**

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Bank Mega Syariah.....	49
4.1.2 Profile MNC Lifestyle.....	52
4.1.3 Produk Bank Mega Syariah.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi.....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Persiapan Pelaksanaan Personal Selling Bank Mega Syariah.....	59
4.2.2 Proses Pelaksanaan Personal Selling Bank Mega Syariah.....	61
4.2.2.1 Prospecting For Customer.....	62
4.2.2.2 Opening The Relationship.....	63
4.2.2.3 Qualifying The Prospect.....	65
4.2.2.4 Presenting The Sales Message.....	66
4.2.2.5 Closing The Sales.....	69
4.2.2.6 Servicing The Account.....	71
4.3 Pembahasan.....	73

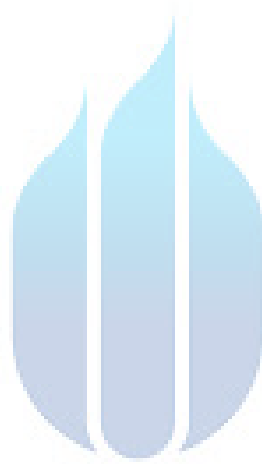
## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	80
5.1.1 Kesimpulan dari Persiapan Pelaksanaan Personal Selling Bank Mega Syariah.....	80
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

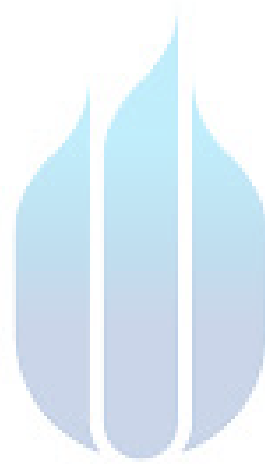
CURICULUM VITAE



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel Booking



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**DAFTAR GAMBAR**

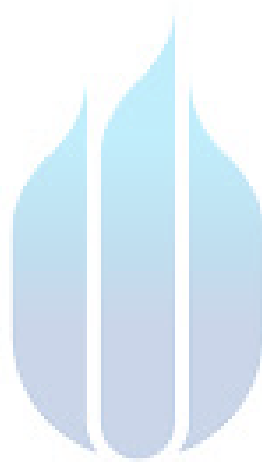
	Halaman
Gambar 4.1.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara

Surat Penelitian



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA