

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR PUSTAKA	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT Telkomindonesia	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Telkomindonesia.....	4
1.1.3 Logo Perusahaan	4
1.1.4 Bidang usaha	5
1.1.5 Produk	5
1.1.6 Struktur Organisasi	8
1.2 Latar Belakang	10
1.3 Perumusan Masalah	16
1.4 Batasan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Kegunaan Penelitian	16

1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II Tinjauan Pustaka	19
2.1. Rangkuman Teori	19
2.1.1. Pemasaran	19
2.1.2. Manajemen Pemasaran	19
2.1.3. Bauran Pemasaran	19
2.1.4. Bauran Promosi.....	20
2.1.5. Promosi	21
2.1.6. <i>Personal Selling</i>	22
2.1.7. Proses <i>Personal Selling</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	32
BAB III Metode Penelitian	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.1.1. Jenis Data	33
3.2. Variabel Penelitian	34
3.3. Variabel Operasional	34
3.4. Skala Pengukuran	37
3.5. Tahapan Penelitian	38
3.6. Populasi dan Sampel	39
3.6.1. Populasi	39
3.6.2. Sampel	39
3.7. Teknik Sampling	40
3.8. Teknik Pengumpulan Data	40

3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.9.1. Uji Validitas	41
3.9.2. Uji Reliabilitas	41
3.10. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Profil Responden.....	45
4.2. Uji Validitas dan Realiabilitas	49
4.2.1. Uji Validitas	49
4.2.2. Uji Reliabilitas	49
4.3. Uji Statistik Deskriptif	50
4.3.1. Analisis Variabel <i>Personal Selling</i>	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	65
5.2.1. Aspek Praktis	65
5.2.2. Aspek Akademis	65
5.2.3. Saran dari <i>Customer</i>	66
5.2.4. Harapan untuk <i>Sales wifi id</i> dari <i>Customer</i>	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	4
Gambar 1.2 Logo Wifi id.....	6
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	8
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Witel Jakarta Timur	9
Gambar 1.5 Struktur Organisasi <i>Personal Service</i>	9
Gambar 2.1 Proses <i>Personal Selling</i>	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	38
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	46
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	47
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	48
Gambar 4.6 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan wifi id	48
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Prospecting and qualifying</i>	52
Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Pre approach</i>	54
Gambar 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Approach</i>	56
Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub Variabel <i>presentation and demonstration</i>	58
Gambar 4.11 Garis kontinum Variabel <i>Overcoming objection</i>	59
Gambar 4.12 Garis kontinum Variabel <i>Follow up and maintenance</i>	61
Gambar 4.13 Garis kontinum Variabel <i>closing</i>	62
Gambar 4.14 Garis kontinum Variabel <i>Personal Selling</i>	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sejarah Singkat PT.Telkom	2
Tabel 1.2 <i>Average Correction Speed by Asia Pasific Country Region Quarter 4</i>	12
Tabel 1.3 <i>Broadband</i>	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Oprasional	38
Tabel 3.2 Katagori Skor Jawaban	44
Tabel 4.1 Validitas Variabel <i>Personal Selling</i>	49
Tabel 4.2 Realibilitas Variabel <i>Personal Selling</i>	50
Tabel 4.3 Analisis Sub Variabel <i>Prospecting and Qualifying</i>	50
Tabel 4.4 Analisis Sub Variabel <i>Pre Approach</i>	52
Tabel 4.5 Analisis Sub Variabel <i>Approach</i>	54
Tabel 4.6 Analisis Sub Variabel <i>Presentation and Demonstration</i>	56
Tabel 4.7 Analisis Sub Variabel <i>Overcoming Objection</i>	58
Tabel 4.8 Analisis Sub Variabel <i>Follow up and Maintenance</i>	60
Tabel 4.9 Analisis Sub Variabel <i>Closing</i>	61
Tabel 4.10 Analisis Variabel <i>Personal Selling</i>	63

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner

LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Mentahan 100 Responden Hasil Kuesioner

LAMPIRAN 3 Hasil Pengolahan Data SPSS Validitas dan Reliabilitas