

DAFTAR ISI

COVER

Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Tahapan Penelitian	13
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Tinjauan Teori	27
2.2.1 Komunikasi	27
2.2.2 Proses Komunikasi	28
2.2.2.1 Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi	28
2.2.3 Tinjauan Speech Act Theory	31
2.2.3.1 Tindak Turtur	31

2.2.3.2 Lokusi	36
2.2.3.1 Ilokusi	37
2.2.3.1 Perlokusi	38
2.2.4 Tinjauan Telemarketing	39
2.2.4.1 Outbound Telemarketing	40
2.2.6 Kerangka Pemikiran	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	44
3.2 Tinjauan Analisis Percakapan	45
3.3 Metode Penelitian	48
3.4 Tahapan Penelitian	50
3.5 Objek dan Subjek Penelitian	51
3.6 Definisi Konsep	51
3.7 Unit Analisis	52
3.8 Pengumpulan Data	53
3.8.1 Data Primer	54
3.8.2 Data Sekunder	55
3.9 Teknik Keabsahan Data	57
3.10 Teknik Analisis Data	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.2 Aktivitas Outbound Call Program IndiHome Triple Play	61
4.3 Virtual Account Manager	62
4.4 Hasil Penelitian	63
4.5 Uraian Hasil Penelitian	74

4.6 Pembahasan	84
4.6.1 Tindak Tutur Komunikasi	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	95
5.2.1 Saran Akademis	95
5.2.2 Saran Praktis	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN