

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1    Aspek Teoritis .....	10
1.4.2    Aspek Praktis .....	10
1.5    Waktu dan Periode Penelitan .....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1    Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1    Komunikasi .....	12
2.1.2    Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.3 <i>Personal selling</i> .....	14
2.2    Penelitian Terdahulu .....	16
2.3    Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1    Metode Penelitian.....	27
3.1.1    Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.1.2    Lokasi Penelitian.....	27

3.1.3	Alat Analisis Penelitian.....	28
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.2.1	Wawancara.....	28
3.2.2	Dokumentasi .....	29
3.2.3	Informan Penelitian.....	29
3.2.4	Informan Kunci.....	30
3.3	Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data .....	30
3.3.1	Teknik Analisis Data.....	30
3.4	Teknik Keabsahan Data .....	32
BAB IV .....		34
PEMBAHASAN .....		34
4.1	Karakteristik Narasumber .....	34
4.2	Hasil Penelitian .....	37
4.2.1	<i>Prospecting and Qualifying</i> .....	37
4.2.2	<i>Preapproach</i> .....	38
4.2.3	<i>Presentation and Demonstration</i> .....	39
4.2.4	<i>Overcoming Objections</i> .....	41
4.2.5	<i>Closing</i> .....	42
4.2.6	<i>Follow-up and Maintenance</i> .....	43
4.3	Pembahasan.....	44
4.3.1	<i>Prospecting and Qualifying</i> .....	45
4.3.1	<i>Preapproach dan Presentation and Demonstration</i> .....	46
4.3.2	<i>Overcoming Objections</i> .....	48
4.3.3	<i>Closing</i> .....	49
4.3.4	<i>Follow-up and Maintenance</i> .....	50
BAB V.....		52
PENUTUP.....		52
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran.....	53
5.2.1	Saran Akademis .....	53
5.2.2	Saran Praktis.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....		55

LAMPIRAN.....57