

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Komunikasi	12
2.1.2 Strategi	13
2.1.3 Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.4 Event Marketing.....	14
2.1.5 Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu	15

2.1.6	Aplikasi PLN Mobile	19
2.1.7	Pengertian jasa	20
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Penelitian	30
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Paradigma Penelitian	32
3.2	Metode Penelitian	32
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	33
3.3.1	Subjek Penelitian.....	33
3.3.2	Objek Penelitian	34
3.4	Lokasi Penelitian.....	34
3.5	Unit Analisis Penelitian	34
3.6	Informan Penelitian.....	35
3.6.1	Informan Ahli.....	36
3.6.2	Informan Kunci	37
3.6.3	Informan Pendukung.....	38
3.7	Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	39
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.9	Teknik Keabsahan Data	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Karakteristik Informan	44
4.1.1	Karakteristik Informan Kunci	44
4.1.2	Karakteristik Informan Ahli.....	45
4.1.3	Karakteristik Informan Pendukung	46
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1.	Direct Marketing PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	48

4.2.2.	Sales Promotion PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	54
4.2.3.	Public Relation PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	61
4.2.4.	Personal Selling PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	69
4.2.5.	Advertising PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	71
4.2.6.	Event Marketing PLN UP3 Bandung Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	75
4.3	Pembahasan.....	77
4.3.1	Direct Marketing PLN UP3 Bandung bahwa aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan kecepatan layanan pasang baru	77
4.3.2	Sales Promotion PLN UP3 Bandung bahwa aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan kecepatan layanan pasang baru	80
4.3.3	Public Relation PLN UP3 Bandung bahwa aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan kecepatan layanan pasang baru	83
4.3.4	Personal Selling PLN UP3 Bandung bahwa aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan kecepatan layanan pasang baru	87
4.3.5	Advertising PLN UP3 Bandung bahwa aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan kecepatan layanan pasang baru	88
4.3.6	Event Marketing PLN UP3 Bandung bahwa Aplikasi PLN Mobile mampu meningkatkan layanan pasang baru	90
BAB V	PENUTUP.....	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran.....	92
5.2.1	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	92
5.2.2	Saran Bagi Mahasiswa	92
5.2.3	Saran Bagi Masyarakat Umum	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		97