

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>LEMBAR DEDIKASI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Konteks Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Fokus Penelitian.....	10
1.1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.1.4 Jenis Studi.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Filosofis.....	12
1.5.2 Manfaat Akademis.....	13
1.5.3 Manfaat Praktis.....	13

<b>1.2 Kajian Literatur</b> .....	14
1.2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
1.2.2 Kerangka Pemikiran.....	18
1.2.3 Landasan Teoritis.....	19
1.2.3.1 Teori Persuasi Aristoteles.....	19
1.2.3.2 Teori Reputasi Charles J. Fombrun.....	19
1.2.3.3 Model AIDA Wilbur Schramm.....	21
1.2.4 Landasan Konseptual.....	23
1.2.4.1 Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi.....	23
1.2.4.2 Komunikasi Antarpribadi.....	26
1.2.4.3 Komunikasi Pemasaran.....	29
1.2.4.4 Penjualan Personal.....	33
1.2.4.5 Produk Indihome Fiber.....	35
<b>1.3 Metode Penelitian Kualitatif</b> .....	36
1.3.1 Paradigma Penelitian Konstruktivisme.....	38
1.3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif .....	41
1.3.2.1 Penentuan Sumber Data Penelitian.....	42
1.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	43
1.3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	43
1.3.3.1 Lokasi Penelitian.....	43
1.3.3.2 Waktu Penelitian.....	43
1.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.3.4.1 Teknik Observasi Terlibat.....	45
1.3.4.2 Wawancara Mendalam.....	47

1.3.5 Teknik Analisis Data.....	48
1.3.6 Validitas Data.....	49
<b>BAB II LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN DAN PROFIL INFORMAN.....</b>	<b>51</b>
<b>2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>2.2 Akses dan Rapport Terhadap Informan.....</b>	<b>53</b>
2.2.1 Akses Informan.....	53
2.2.2 Rapport Informan.....	54
<b>2.3 Profil Informan.....</b>	<b>55</b>
<b>2.4 Rekapitulasi Data Informan.....</b>	<b>59</b>
2.4.1 Usia Informan.....	59
2.4.2 Jenis Kelamin Informan.....	60
2.4.3 Tingkat Pendidikan Informan.....	60
2.4.4 Jenis Pekerjaan Informan.....	61
2.4.5 Lama Waktu Menjadi Pelanggan Telkom.....	61
<b>BAB III HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
<b>3.1 Ethos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>63</b>
<b>3.2 Pathos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>75</b>
<b>3.3 Logos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>85</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>91</b>
<b>1.1 Ethos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>91</b>
<b>1.2 Pathos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>94</b>
<b>1.3 Logos Wiraniaga Dalam Menarik Minat Pelanggan.....</b>	<b>96</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>

<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>99</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>100</b>
<b>5.2.1 Saran Filosofis.....</b>	<b>100</b>
<b>5.2.2 Saran Akademis.....</b>	<b>101</b>
<b>5.2.3 Saran Praktis.....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
1.2 Jadwal Penelitian.....	44
2.1 Profil Informan.....	58
2.2 Data Informan Berdasarkan Usia.....	59
2.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
2.4 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
2.5 Data Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
2.6 Data Informan Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Pelanggan Telkom.....	62

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Skema Kerangka Penelitian.....	18
1.2 Segitiga Emas Komunikasi Pemasaran.....	32
4.1 Bagan Hasil Penelitian.....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	107
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 3. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 1.....	109
Lampiran 4. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 2.....	111
Lampiran 5. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 3.....	114
Lampiran 6. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 4.....	116
Lampiran 7. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 5.....	118
Lampiran 8. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 1.....	120
Lampiran 9. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 2.....	120
Lampiran 10. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 3.....	121
Lampiran 11. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 4.....	121
Lampiran 12. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 5.....	122
Lampiran 13. Foto Suasana Kerja di Plasa Telkom Manokwari.....	122
Lampiran 14. Foto Gedung Plasa Telkom Manokwari.....	123
Lampiran 15. Riwayat Hidup Penulis.....	124