

## DAFTAR ISI

halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>LEMBAR DEDIKASI</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	
<b>1.1. Konteks Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Fokus Penelitian.....	12
1.1.2 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.1.4 Jenis Studi.....	13
1.1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.1.5.1 Manfaat Filosofis.....	14
1.1.5.2 Manfaat Teoritis.....	14
1.1.5.3 Manfaat Praktis.....	15

<b>1.2 Kajian Literatur</b> .....	15
1.2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
1.2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
1.2.3. Landasan Teoritis.....	21
1.2.3.1 Teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead.....	21
1.2.3.2 Teori Reputasi Cahrlles J. Fombrun.....	23
1.2.3.3 Teori Citra Frank Jefkins.....	26
1.2.3.4 Tinjauan Ilmu Komunikasi.....	28
1.2.3.5 Proses Komunikasi.....	33
1.2.4 Landasan Konseptual.....	35
1.2.4.1 Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi.....	35
1.2.4.2 Fungsi Komunikasi.....	40
1.2.4.3 Tinjauan <i>Public Relations</i> .....	45
1.2.4.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	45
1.2.4.3.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	46
1.2.4.4 <i>Distributor Relations</i> .....	49
1.2.4.5 Saluran Pemasaran.....	50
1.2.4.6 Keputusan Managemen Saluran.....	55
1.2.4.7 Memilih Anggota Saluran.....	56
1.2.4.8 Melatih dan Memotivasi Anggota Saluran.....	57
1.2.4.9 Mengevaluasi Anggota Saluran.....	60
1.2.4.10 Mengubah dan Mengatur Susunan Saluran.....	61

1.2.4.11 Program <i>Reward</i> .....	62
1.2.4.12 <i>Frontliner insentife</i> Program.....	63
<b>1.3 Metode Penelitian Kualitatif</b> .....	<b>63</b>
1.3.1 Paradigma Penelitian Konstruktivisme.....	64
1.3.2 Pendekatan Penelitian Studi Kasus.....	67
1.3.2.1 Penentuan Sumber Data Penelitian.....	68
1.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	68
1.3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	69
1.3.3.1 Lokasi Penelitian.....	69
1.3.3.2 Waktu Penelitian.....	69
1.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	70
1.3.4.1 Teknik Observasi Terlibat.....	71
1.3.4.2 Wawancara Mendalam.....	72
1.3.5 Teknik Analisis Data.....	73
1.3.6 Validitas Data.....	74
<b>BAB II. LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN DAN PROFIL INFORMAN</b> .....	<b>76</b>
<b>2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....	<b>76</b>
<b>2.2 Akses dan Rapport Terhadap Informan</b> .....	<b>77</b>
2.2.1 Akses Informan.....	77
2.2.2 Raport Informan.....	77
2.3 Profil Informan.....	79

<b>2.4 Rekapitulasi Data Informan.....</b>	<b>80</b>
2.4.1 Usia Informan.....	80
2.4.2 Jenis Kelamin Informan.....	81
2.4.3 Status Informan.....	81
2.4.4 Tingkat Pendidikan Informan.....	82
2.4.5 Pekerjaan Informan.....	83
<b>BAB III. MINAT MASYARAKAT BANDUNG MENGGUNAKAN KARTU SIMPATI.....</b>	<b>84</b>
<b>3.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>84</b>
<b>3.2 Pembahasan.....</b>	<b>89</b>
<b>BAB IV. KEGIATAN DISTRIBUTOR <i>RELATIONS</i> PEMASARAN KARTU SIMPATI.....</b>	<b>90</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>90</b>
4.1.1 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Hambatan Pemasaran Kartu Simpati.....	90
4.1.2 Bentuk Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Pemasaran Kartu Simpati.....	92
4.1.3 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Manfaat Menggunakan Kartu Simpati.....	94
4.1.4 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Program yang dilakukan untuk Memasarkan Kartu Simpati.....	96
4.1.5 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Cara Memasarkan Kartu Simpati.....	99
4.1.6 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Target Pemasaran Kartu Simpati.....	101
4.1.7 Kegiatan <i>Disributor Relations</i> Kelebihan Menggunakan Kartu Simpati.....	103
4.1.8 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Jenis Kartu yang di Pasarkan Pada Masyarakat.....	105

4.1.9 Kegiatan <i>Distributor Relations</i> Alasan Menggunakan Kartu Simpati.....	108
4.2 Pembahasan.....	110
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>113</b>
5.1.1 Saran.....	115
5.1.2 Saran Akademis.....	115
5.1.3 Saran Praktis.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	16
1.2 Jadwal Penelitian.....	70
2.1 Profil Informan.....	80
2.2 Data Informan Berdasarkan Usia.....	81
2.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
2.4 Data Informan Berdasarkan Status Perkawinan.....	82
2.5 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	83
2.6 Data Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	84

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	20
1.2 Lingkaran reputasi.....	24
1.3 Saluran Pemasaran Operator Selular.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	116
Lampiran 2. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan Kunci.....	118
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	120
Lampiran 4. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 1.....	121
Lampiran 5. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 2.....	123
Lampiran 6. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 3.....	125
Lampiran 7. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 4.....	127
Lampiran 8. Matriks Hasil Wawancara dengan Informan 5.....	129
Lampiran 9. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan Kunci.....	131
Lampiran 10. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 1.....	131
Lampiran 11. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 2.....	132
Lampiran 12. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 3.....	132
Lampiran 13. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 4.....	133
Lampiran 14. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 5.....	133
Lampiran 15. Gambaran Kartu Simpati.....	134