

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....</b>	v
<b>LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA .....</b>	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstrak .....	ix
Abstract .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1. Maksud Peneltian .....	4
1.4.2. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1. Manfaat Akademis .....	5
1.5.2. Manfaat Praktis .....	6

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI**

2.1. Kajian Terdahulu .....	7
2.1.1. Review Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teoritis .....	17
2.2.1. Teori Komunikasi Pemasaran Philip Kotler dan Kevin Lane Keller .....	17
2.3. Landasan Konseptual .....	25
2.3.1. Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi .....	25
2.3.2. Komunikasi Antar Pribadi.....	29
2.3.3. Strategi Komunikasi.....	37
2.3.4. Pelayanan .....	39
2.3.5. Komunikasi Pelayanan.....	41
2.3.6. Pengertian Jasa .....	45
2.3.7. Karakteristik Jasa .....	47
2.3.8. <i>Laundry</i> .....	48
2.4. Kerangka Pemikiran.....	49

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian Kualitatif.....	50
3.2. Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif.....	51
3.3. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.3.1. Sumber Data.....	53
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.3.2.1. Wawancara Mendalam.....	55
3.3.2.2. Teknik Observasi Lapangan.....	56
3.3.2.3. Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	57
3.4. Metode Analisis Data .....	58
3.5. Unit Analisis Data .....	61
3.6. Teknik Analisis Data .....	62
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	64
3.8. Kategorisasi .....	66

3.8.1. Akses Informan .....	66
3.8.2. Rapport Informan .....	67
3.8.3. Profil Informan .....	68
3.8.4. Rekapitulasi Data Informan.....	71
3.8.4.1. Jenis Kelamin Informan .....	71
3.8.4.2. Usia Informan .....	72
3.8.4.3. Status Informan.....	72
3.8.4.4. Tingkat Pendidikan Informan.....	73
3.8.4.5. Pekerjaan Informan .....	73
3.8.4.6. Lama Bekerja Informan.....	74
3.9. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	75
3.9.1. Lokasi Penelitian .....	75
3.9.2. Waktu Penelitian.....	75

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	76
4.1.1. Gambaran Umum Tentang Asisten Rumah Tangga.	76
4.2. Hasil Penelitian .....	76
4.2.1. Standar Komunikasi Pelayanan .....	76
4.2.1.1. Langkah – Langkah Pelayanan .....	77
4.2.1.2. Target Sasaran .....	79
4.2.1.3. Layanan .....	81
4.2.1.4. Menarik Konsumen .....	83
4.2.1.5. Promo .....	85
4.2.1.6. Media Promo .....	87
4.2.1.7. Pengaruh Promo .....	89
4.2.1.8. Efek Promo .....	91
4.2.3. Saluran Informasi Komunikasi Pelayanan .....	96
4.2.2.1. Strategi .....	92
4.2.2.2. Keunggulan .....	94
4.2.2.3. Kepuasan Konsumen .....	96
4.2.2.4. Kesulitan .....	98

4.2.2.5. Menyikapi Kritik .....	100
4.2.2.6. Faktor Hambatan .....	102
4.2.2.7. Menjaga Hubungan Baik Dengan pelanggan	104
4.3. pembahasan .....	106
4.3.1. Standar Komunikasi Pelayanan .....	106
4.3.2. Saluran Informasi Komunikasi Pelayanan .....	111

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan.....	122
5.2. Saran .....	123
5.2.1. Saran Akademis .....	123
5.2.2. Saran Praktis .....	123

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **SURAT KETERANGAN PKL/RISET**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Profil Informan.....	71
Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Usia .....	72
Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Status .....	72
Tabel 3.5 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	73
Tabel 3.6 Data Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	73
Tabel 3.7 Data Informan Berdasarkan Lama Bekerja.....	74
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Peran sentral Perencanaan Strategi .....	19
Gambar 2.2 Empat P Bauran Pemasaran .....	24
Gambar 2.3 Komponen Komunikasi.....	30
Gambar 2.4 Skema Kerangka Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Bagan Reduksi Perencanaan Pelayanan Asisten Rumah Tangga <i>Laundry</i> .....	110
Gambar 4.2 Bagan Reduksi pengimplemtasian Pelayanan Asisten Rumah Tangga <i>Laundry</i> .....	115
Gambar 4.3 Bagan Reduksi Pengendalian Pelayanan Asisten Rumah Tangga <i>Laundry</i> .....	120
Gambar 4.1 Bagan Hasil Temuan enelitian Strategi Komunikasi Pelayanan Jasa <i>Laundry</i> Asisten Rumah Tangga.....	121