

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Bonaraja Purba, Sherly Gaspersz, Muhammad Bisyri, *Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar*, Yayasan Kita Menulis, 2020.

Steven Pike, *Integrated marketing communication* penterjemah Uyung Sulaksana , (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2003)

Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Grafindo Persada, 2005.

Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Toirohmi, *Bunga Rampai Sosiologi Keluarga*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2005.

Onong Uthjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Cet ke-6, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2008).

Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012).

Anang Firmansyah, *Komunikasi Pemasaran*, Pasuruan: Qiara Media, 2020.

Voettie, *Strategi Integrated Marketing Communication Organisasi Nirlaba*, Pekalongan: Penerbit NEM, 2021.

Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1997).

Ristiyanti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005.

Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Daryanto dan simanto setyabudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media , 2014).

Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen Panduan Riset Sederhana Untuk Menggali Konsumen*, CAPS, Yogyakarta, 2013.

Zul Azmi., Abdillah Arif. N dan Wardayani. *Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Akuntansi*. Volume 11 Nomor 1, 2018.

Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana, Ed. Ke-3, 2005.

Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: ideologi, Epistemologi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006, hal. 119-120.

Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, Media Sahabat Cendikia, 2019.

M. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2018.

Dr. Mamik, *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2015.

## **JURNAL**

Trias Aprilya (20 Januari 2017) dari Universitas Mulawarman. Diakses Pada 13 Juli 2022

Emmy Supariyani. Pengaruh Biaya Pelaksanaan Promosi Melalui Pameran Terhadap Tingkat Volume Penjualan Pada PT Astra Internasional Tbk Isuzu Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Ranggading*. Vol.4, No.1, April 2004 hlm 69

Suharyo. (2015). *Pengaruh City Branding Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 28 No. 1 dikutip dari <https://media.neliti.com/media/publications/86456-ID-pengaruh-city-branding-terhadap-minat-be.pdf> diakses pada 18/05/2021

Hatane Samuel, *Perilaku Dan Keputusan Pembelian Konsumen*, (Surabaya: Jurnal manajemen pemasaran, 2007) Hlm 75

Adelliya Dewi Saputri, Fibry Jati Nugroho ( Vol.1, No.2, April 2021) dari Universitas Kristen Satya Wacana. Diakses Pada 13 Juli 2022

Anggun Liliana Putri, Dian Novita Kristiyani (Vol.9, No.2, Agustus 2021) dari Universitas Kristen Satya Wacana. Di Akses Pada 13 Juli 2022

Anang Firmansyah, *Komunikasi Pemasaran*, Pasuruan: Qiara Media, 2020, hal. 30. Di Akses Pada 30 Juni 2022

Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 2 No. 1 (2017) hlm. 93-106.

### **WEBSITE**

<https://instagram.com/abankirenk?igshid=YmMyMTA2M2Y=> Di Akses Pada 12 Juli 2022

Wida Widyarningsih. (2016). *Program Pendidikan Layanan Khusus (PLK) Bagi Anak Berhadapan Dengan Hukum (ABH)*. Dikutip dari <http://perpustakaan.upi.edu/dakses> pada 21/05/2021

<https://www.abankirenk.co/aboutus/sejarah/> Di Akses Pada 8 Juli 2022

<https://www.abankirenk.co/> Di Akses Pada 28 Juli 2022





# LAMPIRAN

## Lampiran I : Lembar Konsultasi Pembimbing

**LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nurul Hidayah  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650247  
 Pembimbing : Swastiningsih, S.E., M.Si  
 Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relation  
 Judul Proposal Skripsi : Peran Humas Dinas Sosial DKI Jakarta Dalam Mensosialisasikan Program Kartu Lansia Jakarta Kepada Masyarakat Dimasa Pandemi Covid-19

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	22/12/2021	Penambahan latar belakang, penggantian kerangka teori	<i>[Signature]</i>
2.	8/2022	Pengoreksian penulisan, bab I, bab II, bab III	<i>[Signature]</i>
3.	20/2/2022	Koreksi dan fix bab 1-5	<i>[Signature]</i>
4.	30/6/2022	Konsultasi bab IV	<i>[Signature]</i>
5.	10/7/2022	pembahasan bab IV 25	<i>[Signature]</i>
6.	16/7/2022	REFERENSI bab IV + bab 5	<i>[Signature]</i>
7.	9/8/2022	Bab 5	<i>[Signature]</i>
8.	12/8/2022	Simulasi pemaparan hasil	<i>[Signature]</i>

Jakarta, 12 Agustus 2022  
Ketua Program Studi,

## Lampiran II : Surat tugas

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITAS NASIONAL</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> <b>TERAKREDITASI BAN-PT</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> Email : <a href="mailto:info@unas.ac.id">info@unas.ac.id</a></p>
<hr/> <b>SURAT TUGAS</b> No. 376/WD/V/2022	
<p>Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :</p>	
Nama	: Swastiningsih, S.E., M.Si
NIP/NIDN	: 0304067504
Pangkat Akademik	: Lektor
Unit Kerja	: FISIP Universitas Nasional
<p>Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :</p>	
Nama	: Nurul Hidayah
NPM	: 183112351650247
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi	: <i>Strategi Komunikasi Pemasaran CV. Abank Irek dalam Mempertahankan Konsumen Melalui Acara Tutup Tahun Angkatan Pada SMAN 11 Tangerang Selatan</i>
<p>Dengan ketentuan sebagai berikut :</p>	
<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.</li><li>b. Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.</li><li>c. Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.</li></ol>	
<p>Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.</p>	
<p>Jakarta, 13 Mei 2022 Wakil Dekan,  Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.</p>	
	
<p><b>Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi</b></p>	

### Lampiran III : Surat Ketersediaan Pembimbing



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

---

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022  
Lamp : 1 (satu) Berkas  
Hal : Kesiediaan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth : Swastiningsih, S.E., M.Si  
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional  
Di Jakarta


Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesiediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :


Nama : Nurul Hidayah  
NPM : 183112351650247  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Komunikasi Pemasaran CV. Abank Irek dalam Mempertahankan Konsumen Melalui Acara Tutup Tahun Angkatan Pada SMAN 11 Tangerang Selatan*

Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, terima kasih.

Bersedia/Tidak Bersedia\*  
Sebagai Pembimbing,

  
Swastiningsih, S.E., M.Si  
\*coret yang tidak perlu

 Wakil Dekan,  
  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

**Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi**

## Lembar IV : Daftar Pertanyaan Wawancara

### Key Informan

Nama : Hadi Kurniawan

Jabatan : Manager Marketing AbankIrenk Jakarta

Pertanyaan :

1. Bisa diceritakan pak CV. AbankIrenk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang apa pak?
2. Bisa diceritakan pak, bagaimana sejarah singkat dari perusahaan ini?
3. Bagaimana struktur pada perusahaan ini?
4. Apa arti dari logo abankIrenk?
5. Bagaimana pentingnya peran marketing dan strategi komunikasi pemasaran marketing di AbankIrenk Jakarta terutama dalam hal mempertahankan klien?
6. Apakah AbankIrenk Jakarta menjalankan semua komunikasi pemasaran terpadu atau imc seperti iklan, humas, pemasaran langsung, promosi penjualan, dan penjualan personal?
7. Apakah pemasaran langsung menjadi hal yang berpengaruh terhadap kepercayaan klien?
8. Bagaimana promosi penjualan yang dilakukan abankIrenk Jakarta sendiri dalam hal mempertahankan klien?
9. Bagaimana hubungan masyarakat yang dilakukan abankIrenk Jakarta?
10. Dari manager marketing sendiri bagaimana tanggapan bapak terkait penerapan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan marketing dimasa



ini untuk mempertahankan klien?

### **Informan I**

Nama : Arfan Budi Kurniawan

Jabatan : Marketing CV. AbankIrenk Jakarta

Pertanyaan :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang anda lakukan untuk menghadapi klien lama dan klien baru?
2. Untuk calon klien baru bagaimana cara anda membangun kepercayaan?
3. Dan untuk klien lama. Apakah ada perbedaan pelayanan yang anda lakukan demi menjaga kepercayaan tersebut?
4. Apakah menurut anda, sales promotion menjadi suatu hal yang berpengaruh dalam hal membangun kepercayaan klien?
5. Apa saja sales promotion yang anda lakukan kepada klien anda?
6. Menurut anda apakah marketing menjadi point utama dalam mempertahankan klien?
7. Apakah menurut anda, hubungan masyarakat juga mempengaruhi kepercayaan klien?
8. Bagaimana pemasaran langsung yang anda tawarkan kepada klien? Apakah itu menjadi pengaruh dalam membangun kepercayaan juga?
9. Apa hubungan masyarakat yang anda lakukan untuk menjaga klien lama anda?
10. Apakah selain sales promotion, pemasaran langsung, dan humas ada acara

lain yang anda lakukan untuk mempertahankan klien?

## **Informan II**

Nama : Doni Ramadhan

Jabatan : Wakasek SMA 11 Tangerang Selatan

Pertanyaan :

1. Sejak kapan sma 11 tangerang selatan bekerjasama dengan abankirenk?
2. Kenapa sma 11 tangerang selatan memilih abankirenk untuk Kerjasama perihal buku tahunan?
3. Menurut bapak apakah pemasaran langsung yang dilakukan abankirenk melalui marketing menjadi salah satu pengaruh penting dalam membangun kepercayaan klien?
4. Bagaimana promosi penjualan yang bapak rasakan selama bekerjasama dengan abankirenk?
5. Apasaja promosi yang abankirenk berikan kepada sma 11 tangerang selatan?
6. Bagaimana penerapan komunikasi pemasaran yang dilakukan marketing abankirenk menurut bapak dalam hal membangun kepercayaan klien?
7. Bagaimana tanggapan bapak terkait marketing abankirenk selama 6 tahun ini?
8. Bagaimana tanggapan bapak terkait hubungan masyarakat yang dilakukan oleh abankirenk?
9. Faktor apa yang akhirnya membuat bapak yakin dan menaruh

kepercayaan untuk terus bekerjasama dengan AbankIrenk?



## Lampiran V : Dokumentasi Wawancara



Pada wawancara pertama, peneliti melakukan wawancara langsung dengan key informan di kantor AbankIrenk Jakarta, berikut informasi selengkapnya :

Waktu pelaksanaan wawancara : 15 Juli 2022

Narasumber : Hadi Kurniawan (Manager Marketing AbankIrenk Jakarta)

Tempat Wawancara : Kantor AbankIrenk Jakarta (Komp. Depkes Jl. Raya Pasar Minggu, Pejaten Timur, Pasar Minggu, Jakarta Selatan)



Pada wawancara pertama, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan I di kantor AbankIrenk Jakarta, berikut informasi selengkapnya :

Waktu pelaksanaan wawancara : 15 Juli 2022

Narasumber : Arfan Budi Kurniawan (Marketing AbankIrenk Jakarta)

Tempat Wawancara : Kantor AbankIrenk Jakarta (Komp. Depkes Jl. Raya Pasar Minggu, Pejaten Timur, Pasar Minggu, Jakarta Selatan)



Pada wawancara pertama, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan II di SMA 11 Tangerang Selatan, berikut informasi selengkapnya :

Waktu pelaksanaan wawancara : 16 Juli 2022

Narasumber : Doni Ramadhan (Wakil Kesiswaan SMA 11 Tangerang Selatan)

Tempat Wawancara : SMA 11 Tangerang Selatan (Jl. Sumatra 1 gg. Avokad, Tangerang Selatan )

## Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup



Nama : Nurul Hidayah  
NPM : 183112351650247  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 20 Oktober 2000  
Alamat : Jl. Assafiyah RT.001 RW.03 No.121 Kel.  
Cilangkap Kec. Cipayung, Jakarta Timur  
No. HP : 089629205915  
Alamat Email : nrlhdyh212@gmail.com  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Hobi : Menonton film dan bermain game  
Pendidikan Formal :  
a) MI PKP JIS  
b) MtsN 22 Jakarta Timur  
c) SMAN 39 Jakarta  
d) Mahasiswa Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional

## Lampiran VII : Hasil Uji Turnitin

