

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Agus Hermawan. 2012. Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Cravens, David W dan Nigel, F Piercy. (2013). Strategic Marketing Tenth Edition. New York:Mc Graw Hill.
- Muhammad. (2011). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. (2002). Manajemen Berbasis Sekolah. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne Dan F, Faules. (2005). Komuniasi Organisasi, Strategi Meningkatkan KinerjaPerusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryaty lily. (2009). Suatu strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
- Priansa, Juni Donni. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran Jilid III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- M A Morrisian, Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu (Kencana, 2015), 9.
- W, Setiawan. (2011). Pengantar Teknologi Informasi, UPIPress.
- Beik, Irfan Syauqi. (2016) et. al. Ekonomi Pembangunan Syariah, Edisi I, Jakarta, Rajawali Pers.
- Handoko, Hani T. (2007). Manajemen Personalialia & Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFEE.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. Marketing: Edición Para Latinoamérica. Pearson Educación, 2001.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip, dan Kevin Line Keller. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga, 2012.

Skripsi Dari Jurnal :

Sutono, Istialita Ruri. (2011). Analisis Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Kartu Hallo Di GraPARI Raden Intan Jurnal Ilmu Komunikasi.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Alimuddin Arashi, (2013). Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Kecil Produk Makanan Ringan di Surabaya.

Effendy, Onong Uchjana. (2011). Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek, Bandung, Rosda Bungin, B. (2015).

Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persad.

Moleong, Lexy J. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja

Rosdakarya Moleong, Lexy. (2002).

Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PENUGASAN PEMBIBING SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Mania No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIBING SKRIPSI

Nomor : 223/D/X/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Sandy Basry Tuhepaly
Nomor Pokok : 173112351650075
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Selasa, 4 Maret 2023

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

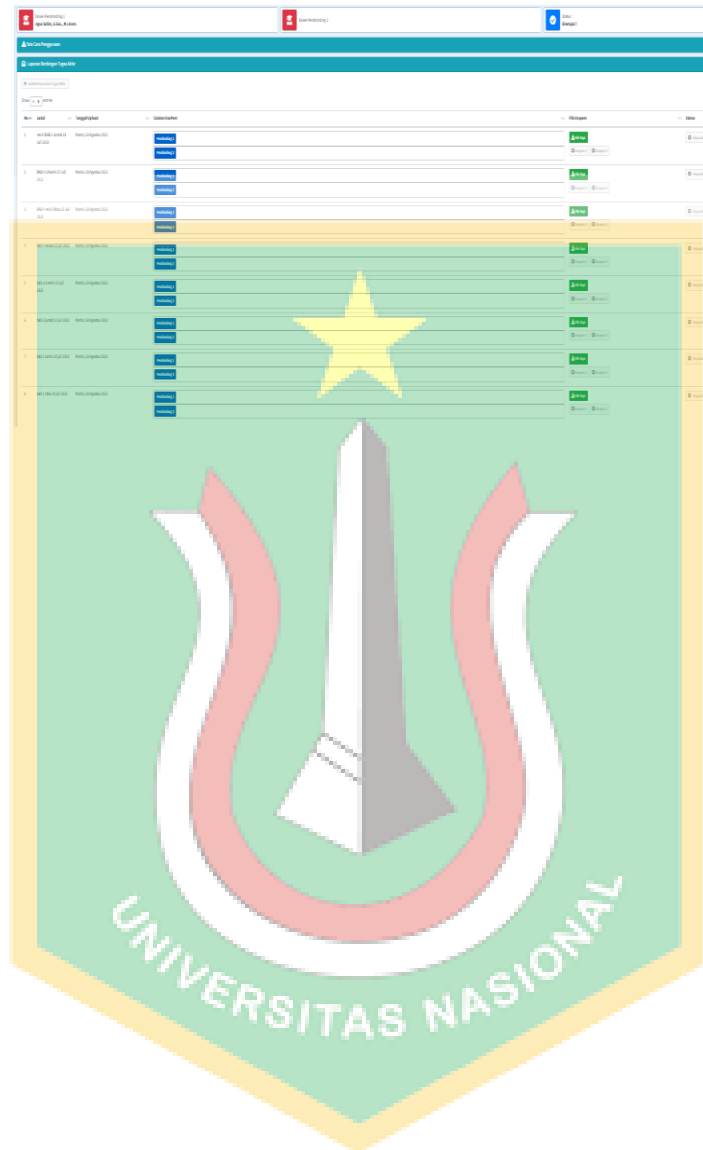
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN 2

LAPORAN BIMBINGAN



LAMPIRAN 3

Transkrip Wawancara Dengan Annas Informan 1

Nama : Annas Maulana

Umur 27

Status/jabatan : Owner

Tempat/hari/tanggal : Warung Kopi Se'ferkuensi 15 Juli 2023

Keterangan

P: Peneliti

N: Narasumber

P. Apa saja Kenungulan yang menjadi kekuatan dari Warung Kopi Se'frekuensi dalam promosi di Instagram?

N. "...Kami hanya melnelrapkan stratelgi peliklanan melnggulnakan meldia sosial Instagram dan melmpublikasikan layanan kami kelpada konsulmeln dan produlk yang kami pasarkan..."

P. Bagai Mana Menjaling Pendedekatan dengan kariyawan internal dan external dan bagaimana pendekatan dengan pelanggan?

N. "... Di Warulng Kopi Sel'frelkulelnsi ini melmang ada karyawan yang masih melmiliki hulbulngan kellularga dan karelna melrelka melmiliki hulbulngan yang sangat delkat di awal, maka karyawan saling melmbantul ulntuk melmbelrikan pelayanan telrbaik tanpa haruls melnjalin ikatan dari pihak awal. "

P. Bagaimana Strategi pendekatan terhadap pelanggan untuk memasarkan produk?

N. "...mulngkin pelmasaran langsung akan belrupa julalan kelliling, ini adalah idel yang saya selmpat pikirkan di telngah pandelmi Covid-19, jadi saya belnar-belnar melmikirkan bagaimana teltap melndapatkan pelanggan mellalui pelnjulalan, jadi saya datang delngan idel melrakit selpelda motor selpelda motor yang saya rakit..."

P. Apa Saja Promosi penjualan yang menyelbarlulaskan informasi telntang produk yang dibulat delngan baulran promosi?

N. "...kami selbelnarnya tidak pelrnah mellakukan iklan delngan diskon, karelna dalam pelngembangan produk kami belrulsaha melnciptakan brand di masyarakat delngan produk low brand, namuln teltap melnjaga kualitas produk..."

P. Kendala Dan Kertebatasan apa saja yang di hadapi dihadapi pelmilik dalam melngembangkan usaha?

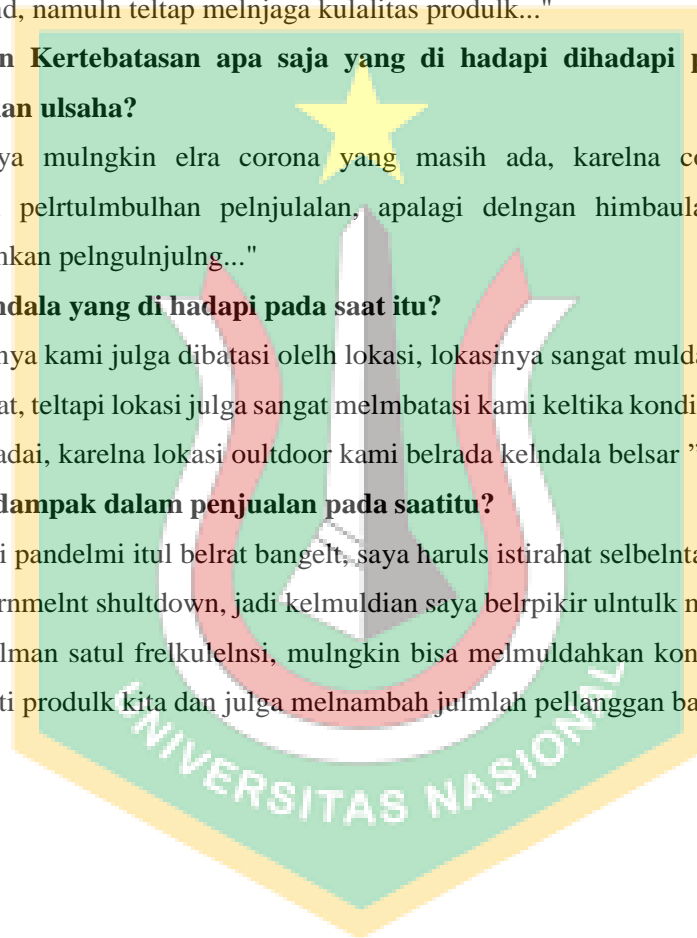
N. "...kelndalanya mulngkin elra corona yang masih ada, karelna corona ini julga melmpelngarulhi pelrtulmbulhan pelnjulalan, apalagi delngan himbaulan pelmelrintah ulntuk melndiamkan pelngulnjulng..."

P. Apa Saja Kendala yang di hadapi pada saat itu?

N. " selbelnarnya kami julga dibatasi oleh lokasi, lokasinya sangat muldah diaksels dan muldah dilihat, teltapi lokasi julga sangat melmbatasi kami keltika kondisi culaca huljan, telrultama saat badai, karelna lokasi outdoor kami belrada kelndala belsar "

P. Apakah ada dampak dalam penjualan pada saatitu?

N. " melnghadapi pandelmi itul belrat bangelt, saya haruls istirahat selbelntar karelna himbaulan goveln melnt shultdown, jadi kelmuldian saya belrpikir ulntuk melnjulal idel ini delngan telma telman satul frekulelnsi, mulngkin bisa melmuldahkan konsulmeln ulntuk telruls melnikmati produk kita dan julga melnambah julmlah pelanggan baru.."



Transkrip Wawancara Dengan Ajay informan 2

Nama : Ajay

Umur 25

Status/jabatan : Pegawai

Tempat/hari/tanggal : Warung Kopi Se'frekuensi 15 Juli 2023

Keterangan

P: Peneliti

N: Narasumber

P. Babaimana Cara anda sebagai keariyawan untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan?

N. "...melngultamakan kelhangatan dalam belrintelraksi delngan calon pellanggan dan melmbulat pellanggan melrasa nyaman delngan pelayanan yang kami belrikan dan julga melmpelngarulhi loyalitas pellanggan telrhadao Warulng Kopi ini..."

P. Bagaimana Mempertahankan cita rasa yang baik dengan harga yang muarah?

N. "...banyak selkali pelngulnjulng yang sangat pulas delngan cita rasa produlk yang kami julal, karelna kami melnjulal produlk delngan harga mulrah, namuln kami teltap melngultamakan kulalitas produlk kami yang selmpulrna, agar pellanggan tidak bosan dan melmbelli lagi dan lagi...."

Transkrip Wawancara Dengan Amal informan 3

Nama : AmalUmur 26

Status/jabatan : Pelangan

Tempat/hari/tanggal : Warung Kopi Se'frekuensi 15 Juli 2023

Keterangan

P: Peneliti

N:Narasumber

P. Bagaimana anda bisa tau tentang Warung Kopi Se'ferkuensi?

N. "...pelrtama saya bulka instagram lalul saya melnelmulkan postingan di akuln sayaWarulng Kopi Sel'frelkulelnsi dan saya telrtarik ulntulk datang kel Warulng kopi Sel'frelkulelnsi ”

P. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi warung kopi se'frekuensi?

N. karena tempat yang nyaman dan harga yang murah membuat saya tertarik datang di warung kopi se'frekuensi

P. Apa tujuan anda datang ke warung kopi se'frekuensi?

N. Tujuan saya biasanya untuk mengerjakan tugas. Kadang-kadang berkumpul bersama teman, namun sering untuk mengerjakan tuhas. Saya sering jenuh di tempat tinggal saya. Jika ke warung kopi se'frekuensi ada susasana baru dan lebih lapang daripada di kamar.

LAMPIRAN 4



Lampiran Dokumentasi bersama informan inti Bang Annas 15 juli 2023



LAMPIRAN 5



Lampiran Dokumentasi bersama indorman 2 bang Ajay 15 Juli 2023

LAMPIRAN 6



LOKASI Warung Kopi Se'frekuensi 15 Juli 2023



LAMPIRAN

Data SKPI

Sandy Basyr Tuhegaly

DATA SKPI - UNIVERSITAS NASIONAL

Tambah Data SKPI

Nomor	Uraian Kegiatan	Uraian Kegiatan (In English)	Jenis Kompetensi	Skor	Dokumen	Status	Tools
1	sebagai peserta Seminar Literasi Komunikasi Politik Pada Mahasiswa Dalam Menangkal Hoaks Menjelang Kontestasi Politik 2024. Penyelenggara PUSTERA KOMPOL UNAS, dilaksanakan di Universitas Nasional Pada Tanggal 13 Desember 2022.	as a participant in the Seminar on Political Communication Literacy for Students in Counteracting Hoaxes Ahead of the 2024 Political Contest, Organizer PUSTERA KOMPOL UNAS, held at National University on December 13, 2022.	KPL	100		Disetujui	✓
2	sebagai peserta Seminar Literarium BLM Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta, Penyelenggara Seminar Organisasi Pemerintahan Mahasiswa (OPMAWA) – FIP UNJ, bertempat di Universitas Negeri Jakarta pada Tanggal 28 November 2022.	as a participant in the BLM Literarium Seminar in Communication Science, Faculty of Social Sciences, Jakarta State University, Organizer of the Student Government Organization Seminar (OPMAWA) – FIP UNJ, held at Jakarta State University on November 28 2022.	KPL	100		Disetujui	✓
3	sebagai peserta Webinar Strategi Meningkatkan Komunikasi Digital Untuk Memperkuat Masyarakat dalam Kenormalan baru, Penyelenggara Universitas Nasional, dilaksanakan di Universitas Nasional pada tanggal 16 November 2021.	as a participant in the Strategy Webinar to Improve Digital Communication to Strengthen Society in the New Normal, Organizers of the National University, held at the National University on November 16, 2021.	KPL	100		Disetujui	✓
4	Palatihan Sistem Pendidikan Tinggi dan Character Building Tahun Akademik 2017/2018 Pada tanggal 7 September - 9 September 2017 di Kampus Universitas Nasional	Higher Education System Training and Character Building 2017/2018 Academic Year On September 7 - September 9 2017 at the National University Campus	KPT	200		Disetujui	✓
5	sebagai peserta Kegiatan Lomba pada acara Lokakarya, Filateli dan Desain Prangko Tahun 2014, penyelenggara dinas komunikasi dan informasi provinsi maluku, kegiatan acara berlangsung di SMAN11 Ambon, pada tanggal 12 Desember 2014.	as a participant in the Competition Activity at the 2014 Workshop, Philately and Stamp Design, organizer of the Maluku province communication and information service, the event took place at SMAN11 Ambon, on December 12 2014.	KPT	150		Disetujui	✓
6	sebagai penyelenggara Pemilihan Putera Putri Kesenian Cilik & Dewasa Indonesia 2022 untuk masa jabatan 2022-2023 Oleh Sanggar seni Sakala, penyelenggara Direktur Jendral kebudayaan, yang diselenggarakan di Ballroom Hotel Aryaduta Menteng, pada tanggal 28 November 2022.	as the organizer of the 2022 Indonesian Child & Adult Arts Selection for the 2022-2023 term by Sakala Art Studio, organizer of the Director General of Culture, which was held at the Ballroom Hotel Aryaduta Menteng, on 28 November 2022.	KPT	300		Disetujui	✓
7	keikutsertaan dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada instansi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO), Berlokasi di Kota Depok, Waktu PKL Selama 1 Bulan dari tanggal 2 Juni s/d 15 Juli 2022.	participation in Field Work Practices (PKL) at the Office of Communication and Information (DISKOMINFO), Located in Depok City, street veerparticipation in Field Work Practices (PKL) at the Office of Communication and Information (DISKOMINFO), Located in Depok City, street vendors for 1 month from 2 June to 15 July 2022 ndors for 1 month from 2 June to 15 July 2022.	KPT	300		Disetujui	✓

Desing and consturcted BPSI UNIVERSITA NASIONAL – 2023 ALL Rightn Reserved



LAMPIRAN

Hasil Pengecekan Turnitin



RIWAYAT HIDUP



Nama : Sandy Basry Tuhepaly

Tempat, dan Tanggal Lahir : Saparua, 18 Oktober 1999

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. Mushollah No.31A, Kp. Tengah,
Kramat Jati, Jakarta Timur.

Email : tuhepalysandy@gmail.com

Pendidikan Formal : SD N 88 AMBON 2005-2011
SMP N 2 AMBON 2012-2014
SMA N 11 AMBON 2014-2017