

**Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling* Yang
Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centre* di Graha Nokia
Yogyakarta**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling* Yang
Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centr* di Graha Nokia Yogyakarta)**

**Consumer response of Personal Selling activity undertaken by Nokia Customer Care Center Services in
Yogyakarta Graha Nokia.**

**(Qualitative Descriptive Study about response of Consumer Personal selling activities undertaken by the
Customer Services Nokia Care Center in Yogyakarta Graha Nokia)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Heri Triyana

20030530071

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

**Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling* Yang
Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centre* di Graha Nokia
Yogyakarta**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling*
Yang Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centr* di Graha Nokia Yogyakarta)**

**Consumer response of Personal Selling activity undertaken by Nokia Customer Care Center Services in
Yogyakarta Graha Nokia.**

**(Qualitative Descriptive Study about response of Consumer Personal selling activities undertaken by
the Customer Services Nokia Care Center in Yogyakarta Graha Nokia)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Heri Triyana

20030530071

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

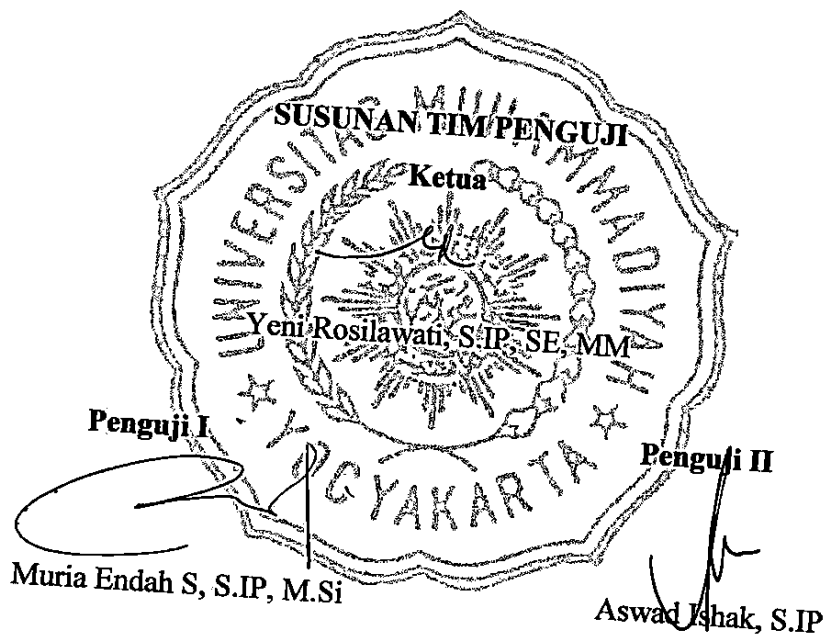
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

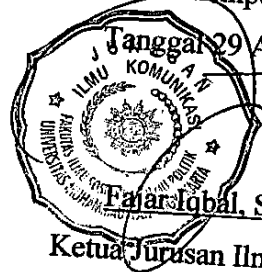
Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 4 Agustus 2009
Tempat : Ruang Hibah



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)



Tanggal 29 Agustus 2009

Fajar Iqbal, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dan karunia Allah SWT yang diberikan penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa salam senantiasa kita haturkan kepada Rosullullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Akhirnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling* Yang Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centre* di Graha Nokia Yogyakarta” (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan *Personal Selling* Yang Dilakukan Oleh *Customer Services Nokia Care Centre* di Graha Nokia Yogyakarta). Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Halangan, rintangan, do'a serta berbagai usaha maksimal telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan dan memberikan sebuah karya yang terbaik. Namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Fajar iqbal, S. Sos, M.Si selaku kepala jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM selaku Dosen pembimbing satu. Terimakasih ya bu, untuk segala hal, dan dengan selalu sabar memberikan pengarahan bagi peneliti.

3. Ibu Muria Endah Sokowati S.IP, M.Si selaku Dosen pembimbing dua.
Terima kasih juga ya bu, untuk segala pematangannya atas skripsi ini.
4. Bapak Aswad Ishak S.IP selaku Dosen penguji II.
5. Segenap dosen jurusan Ilmu Komunikasi UMY
6. Segenap jajaran Nokia *Sales And Care Centre* Yogyakarta, terimakasih telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di *Nokia Care Centre*.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi namun tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran maupun kritik bagi pembelajaran

Karya ini Ku persembahkan untuk :
Mama (My angel, Luv U mom)
Bapak di Sawarga (My Inspirations)
Teteh, A'a & 2 adik cantikku (We'll be happy & Solid family)
Tante Jo oudshroon & Lola (St.Yanti Holland, thanks 4 all)
21_07'Cohez_me_ (Just U & me ;*)

TERIMA KASIH SAMA KEPADA

- ALLOH SWT, Nabi MUHAMMAD SAW serta para sahabat.
- Seluruh rekan seperjuangan IK'O3 khususnya kelas B (Satu-persatu kepompong telah menjadi ulat,,, kita berharap semoga salah satu diantara kita akan terlahir seekor Kupu-kupu cantik yang dapat memancarkan keindahannya)
- Herman S.IP Margono's family (pak, bu, dik rie, yeni) and Gamping SQUAD.
- Scoomy Scooter Univ.Muhammadiyah Yogyakarta (Riding make me know java). The SQUAD is (get'sS.IP, bredz, kep'z, ren'sS.IP, per's, ken's, LKDS.IP, dr.Doc'z, nGGi'Dfis and all crew.. keep Rollin bro.. kick...!!!)
- Abang Kepep (ah.... Gw ga tau mo ngomong ap sm lo mang.. tapi yang pasti ujan juga ada redanya mang,,, lo paham kan??!!)
- Angga Lesmana S.IP (Jo'z were r u now)
- Nurito the Dark Girlz... (sasukanya GW.. hahaha...)
- The Sarno's (keep shoot u'r object)
- Ns, Nn, AR, Dw, Fh, Rn, Sm, Gd... (hahaha.. inisial smua nih.. Yg pasti it's the Girlz that make me spirit.. "bener kaga sih omongan gw?.. bodo ah")
- Ninja, si 'ujang' H 6464 YH (km dmn jang?), I'm vario... how 'bout u? hahaha...
- Keluarga NGI monjali (bu... ni heri nih bu,,,,, hehehe :))), EM, JMD, ADT (jadilah anak yg baik.. hahaha...)
- GoodNet, MayaNet, JazzyNet, atas fasilitasnya... jgn DC trus ya.....(penting gak sih) gak penting.. ADa PINKY.net skr koq...
- Google, Yahoo, YM, FS, FB, Ymail buat ruang mayanya....
- Koko'crunch atas inspirasinya...

- PT. BIMASAKTI USINDO PERSADA dan PT.SABDA PERKASAtex for experiences...
- NOKIA SALES AND CARE CENTRE... (mudah2an customernya gak rewel2.. hahaha kesian deh lo..)
- Perusahaan Rokok Ternama di Kudus.. (merokok dapat menyebabkan ide cemerlang dan tahan meleak,, survey membuktikan bahwa cukai rokok menyokong perekonomian dan pembangunan NKRI. So, fatwa MUI mohon di tinjau ulang... hahaha..)
- UMY (almamater Gw semoga tambah maju dan terang)
- Semua temen-teman yang membantu dan mengenal saya dengan baik tapi tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Maaf ya kalo mungkin saya pernah ada salah dan terimakasih untuk dukungannya selama ini
- Seluruh Insan di DUNIA yang percaya kalo hidup itu sesungguhnya penuh dengan cinta dan kebahagiaan. "tapi itu juga kalo ga ujan...!! kalo ujan ya tetep az becek,, kalo becek ya naek ojek,, kalo gak ad ojek.... Mungkin elo yang sifatnya jelek.. hehehe.. makanya mulai dari saat ini, ayo PERRRSIB.... Loh kok malah persib...??? Ah tau ah... mksd gw ayo BERGERAKKKKK!!!

Wassalam...

Hey_triyana@yahoo.com

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kerangka Teori.....	11
1. Personal Selling sebagai Aspek Komunikasi Terpadu.....	11
a. Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	11
b. Personal Selling.....	17
2. Strategi Dalam Pelayanan Konsumen.....	19
3. Perspektif Kepuasan Konsumen.....	22
4. Persoalan Komunikasi Antar Pribadi dalam Komunikasi Bisnis....	27
F. Kerangka Konseptual.....	33
G. Metodologi Penelitian.....	36

1. Jenis Penelitian.....	36
2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3. Teknik Analisis Data.....	38
4. Validitas Data.....	39

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN NOKIA..... 41

A. Sejarah Berdirinya Nokia.....	41
B. Visi dan Misi Nokia.....	43
C. Markas Besar Nokia.....	44
D. Brand Logo.....	45
E. Produk Nokia.....	47
1. Telepon selular.....	48
2. MultiMedia.....	49
3. Jaringan.....	50
4. Outlet.....	51

BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN..... 55

A. Sajian Data.....	55
1. Profil Informan	56
2. Deskripsi Tanggapan Informan Terhadap Kegiatan <i>Personal Selling</i> Yang Dilakukan Oleh <i>Customer Services Nokia Care Center</i> di <i>Graha Nokia Yogyakarta</i>	50

a. Tanggapan Konsumen Terhadap Adaptasi Proses Komunikasi.....	59
b. Tanggapan Konsumen Terhadap Pikiran.....	63
c. Tanggapan Konsumen Terhadap Penguasaan Bahasa...	66
d. Tanggapan Konsumen Terhadap Kejelasan.....	71
e. Tanggapan Konsumen Terhadap Persuasif.....	72
f. Tanggapan Konsumen Terhadap Kelengkapan.....	74
g. Tanggapan Konsumen Terhadap Itikad Baik.....	76
 B. Pembahasan Tanggapan Konsumen Terhadap Kegiatan <i>Personal Selling</i> Yang Dilakukan Oleh <i>Customer Service Nokia Care Center</i> di Graha Nokia Yogyakarta.....	 80
1. Tanggapan konsumen terhadap kegiatan personal selling yang dilakukan oleh <i>customer services nokia care centre centre</i> di graha nokia Yogyakarta.....	80
a. Adaptasi Proses Komunikasi.....	82
b. Pikiran.....	86
c. Penguasaan Bahasa.....	87
d. Kejelasan.....	90
e. Persuasif.....	91
f. Kelengkapan.....	93
g. Itikad Baik.....	94

BAB IV PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN