



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
INTISARI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penulisan .....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	15
2.1 Kondisi Umum .....	15
2.1.1 Profil Singkat Perusahaan .....	15
2.1.2 Logo Institusi .....	16
2.1.3 Visi dan Misi.....	16
2.1.4 Struktur Organisasi .....	17
2.2 Batasan Penelitian .....	18
2.3 Landasan Teori .....	18
2.3.1 Strategi Pemasaran.....	18
2.3.2 <i>Personal Selling</i> .....	19
2.3.3 Strategi <i>Personal Selling</i> .....	20
2.3.4 Prinsip <i>Personal Selling</i> .....	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.5 Metode Penelitian.....	24
2.5.1 Jenis Penelitian.....	24
2.6 Sumber.....	26
2.7 Metode Pengambilan Data .....	27
2.8 Populasi dan Sampel .....	27
2.9 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	28
2.10 Metode Analisis Data .....	34
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35



3.1	<i>Analisis Personal Selling</i> .....	38
3.1.1	<i>Personal Selling</i> .....	38
3.2	Pembahasan.....	35
3.2.1	Deskripsi Data Penelitian.....	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		49
4.1	Kesimpulan .....	49
4.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....		56
LAMPIRAN.....		58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Telkomsel Indonesia .....	16
Gambar 2 Struktur PT Telkomsel Indonesia.....	17
Gambar 3 Pengelompokan dan Identifikasi Pelanggan Potensial.....	49
Gambar 4 Menggali Kebutuhan Konsumen.....	50
Gambar 5 Penguasaan Materi .....	51
Gambar 6 Presentasi.....	52
Gambar 7 Pemasangan Banner .....	52
Gambar 8 Mengatasi Rasa Keberatan .....	53
Gambar 9 Mendorong Minat Beli .....	54