

**ANALISIS KOMUNIKASI PEMASARAN DI GERAI INDOGROSIR  
CIPUTAT UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Diwajibkan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:  
PANJI RAPSANJANI  
044117203**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
FEBRUARI 2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Panji Rapsanjani  
NPM : 044117203  
Judul : Analisis Komunikasi Pemasaran di Gerai Indogrosir Ciputat  
Untuk Mempertahankan Pelanggan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

### DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Roni Jayawinangun, M.Si  
NIK. 1.0616 049 757

Pembimbing II : Layung Paramesti Martha, M.Si  
NIK: 1.0616 049 756

Pembaca : Intan Tri Kusumaningtias, M.I.Kom  
NIK. 1.0616 049 761

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal: : 05 Februari 2022

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Henny Suharyati, M.Si  
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi

Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn  
NIK. 1.0113 001 607

## ABSTRAK

**Panji Rapsanjani. 044117203. 2021. Analisis Komunikasi Pemasaran Di Gerai Indogrosir Ciputat Untuk Mempertahankan Pelanggan.** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Roni Jayawinangun dan Layung Paramesti Martha**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Komunikasi Pemasaran Di Gerai Indogrosir Ciputat Untuk Mempertahankan Pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengetahui komunikasi pemasaran yang dilakukan di Indogrosir Ciputat dan bagaimana rekomendasi penerapan komunikasi pemasaran melalui bauran promosi dalam mempertahankan pelanggan di Indogrosir Ciputat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Indogrosir Ciputat Jl. Raya Parung - Ciputat Bojongsari Baru, Kecamatan Bojongsari, Kota Depok Jawa Barat. Waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Juli 2021 sampai dengan Oktober 2021. Teknik yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* yaitu narasumber dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dalam hal ini penulis memilih *marketing manager* dan juga pelanggan Indogrosir Ciputat yang dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan triangulasi sumber melalui wawancara melalui pernyataan *key informan* diperkuat dengan membandingkan hasil wawancara dengan informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rekomendasi penerapan komunikasi pemasaran dan melalui elemen bauran promosi yaitu iklan (*advertising*), penjualan tatap muka (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), hubungan masyarakat (*public relation*), serta pemasaran langsung (*direct marketing*) terbukti efektif dalam memperkenalkan, menginformasikan, menjual produk dan menjalin hubungan dengan pelanggan sehingga efektif dalam hubungan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan.

*Kata kunci : Analisis Komunikasi Pemasaran, Bauran Promosi, Pelanggan,*