

**Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* Pada Bisnis Kedai Kopi
Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala,
Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka Belitung)**

(Komunikasi dan Penyiaran Islam)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)

Disusun Oleh:

YOGA ANGGALA

(1922052)

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Islam

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYEIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Kep. Bangka Belitung 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id Website : iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : B.420/FD/B12/PP.00.9/05/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung menerangkan bahwa Mahasiswa dengan identitas berikut.

Nama : Yoga Anggala
NIM : 1922052
Program : Strata 1
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Komunikasi Pemasaran Personal Selling Pada Bisnis Kedai Kopi dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala, Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka Belitung)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal Plagiasi sebesar 25% pada Skripsi yang disusunnya sesudah Munaqosyah.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bangka, 29 Mei 2024

Plh. Dekan,

Dr. Iqrom Faldiansyah, MA
NIP. 197607202011011003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Anggala

Nim : 1922052

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam

Program studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* Pada Bisnis Kedai Kopi Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala, Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka Belitung)” ini adalah asli karya atau penelitian saya sendiri, bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini.



Yoga Anggala
NIM. 1922052



NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudara Yoga Anggala

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yoga Anggala
NIM : 1922052
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* Pada
Bisnis Kedai Kopi Dalam Meningkatkan
Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala,
Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka
Belitung)

Telah layak diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Iqrom Ealdiansyah
NIP. 197607202011011003

Bangka, 28 Mei 2024
Pembimbing II

Pebri Yanasari, M.A
NIDN. 199202212019032024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 1.1, Desa Petaling, Kec. Mentok Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS KONSULTAN

Hal : Skripsi
Saudara Yoga Anggala

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yoga Anggala
NIM : 1922052
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* Pada
Bisnis Kedai Kopi Dalam Meningkatkan
Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala,
Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka
Belitung)

Telah layak diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Iqrom Faldiansyah
NIP. 197607202011011003

Bangka, 28 Mei 2024
Pembimbing II

Pebri Yanasari, M.A
NIDN. 199202212019032024



KEMENTERIAN AGAMA RI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Jalan Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung

E-Mail: humas@iainsashabel.ac.id

Website: www.iainsashabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B.294/FD/05/2024

Skripsi dengan judul: "Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* pada Bisnis Kedai Kopi dalam Meningkatkan Penjualan (Studi pada Kedai Kopi Gala, Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka Belitung)."

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yoga Anggala
N I M : 1922052
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

telah dimunaqsyahkan pada hari Selasa tanggal 08 Mei 2024 dengan nilai **B (82,20)**, dan dinyatakan sah dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

DEWAN SIDANG MUNAQSYAH

Pembimbing I,

Dr. Iqom Faldiansyah, M.A
NIP. 197607202011011003

Pembimbing II,

Pebri Yanasari, M.A.
NIP. 199202212019032024

Penguji I,

Prof. Dr. Zayadi, M.Ag.
NIP. 195903271991031001

Penguji II,

Yera Yulista, M.Si
NIP. 198405312023212019

Ketua Panitia

Juriana, M.Pd.
NIP. 199003082023212042



HALAMAN MOTTO

*“Apapun Kondisi dan Keadaan Yang Hadir, Jangan Sekali-Kali Terucap Kata
Menyerah, Karena Hidup Harus Tetap Berjalan”*

-Yoga Anggala-

“Apapun Yang Terjadi Tidak Apa”

-Hindia-

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta hidayah-Nya kepada semua hamba-Nya sehingga kita bisa merasakan nikmatnya yang masih mendapatkan keimanan dan keislaman hingga saat ini. Solawat serta salam yang kita curahkan pada nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawakan rahmat bagi makhluknya dan semoga kita mendapatkan rahmat pertolongan di hari akhirnya nanti.

Di setiap waktu mengawali sesuatu yang baik tidaklah mudah, apalagi harus menjaga dan membawanya kearah yang lebih baik dan sempurna, begitu pula dengan penulisan skripsi ini. Penulis memulai penulisan skripsi ini penuh dengan perasaan yang sabar dan tekad usaha yang gigih, serta tidak lupa untuk terus berdoa supaya dipermudahkan dalam penulisan skripsi ini sehingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, dalam kesempurnaan penulisan skripsi tidak lepas berkat adanya dorongan serta nasehat dari berbagai pihak.

Beribu ucapan terimakasih yang tiada terhingga kepada:

- ❖ Allah SWT tuhan yang Maha Esa. Karena senantiasa memberikan rahmat dan hidayah nya serta kesehatan kekuatan dan kesabaran dalam menjalani proses di segala hal.

- ❖ Bapak dan Ibu yang tiada hentinya memberikan do'a dan suport sehingga pada akhirnya bisa membuat dan menyelesaikan skripsi ini dan dapat menjadi karya yang akan selalu terkenal di ingatan.
- ❖ Dan teruntuk orang yang pernah ada dalam hidup saya, yang pernah menjadi bagian dari kehidupan saya. Terimakasih banyak atas segala hal yang telah anda berikan. berkat sakit hati ini anda memberikan saya motivasi dan kesadaran betapa pentingnya pendidikan dan karier ini untuk hidup saya, jika saya tak merasa sakit hati mungkin saya belum bisa berada dititik yang seperti sekarang ini. Sekali lagi saya ucapkan ribuan terimakasih
- ❖ Kepada teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Kepada dosen pembimbing saya yang senantiasa sabar dan membantu dalam proses skripsi ini.
- ❖ Kepada kampus hijau IAIN Syeikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, tak terasa begitu cepat waktu berlalu begitu banyak kenangan dan pengalaman yang saya dapatkan.
- ❖ Terimakasih berkat kalian semua saya bisa seperti sekarang ini

**KOMUNIKASI PEMASARAN PERSONAL SELLING PADA BISNIS
KEDAI KOPI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDI PADA KEDAI KOPI GALA, SELINDUNG BARU, KOTA
PANGKALPINANG)**

Yoga Anggala
Komunikasi dan Penyiaran Islam
Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Email: yogaanggala12345@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi pemasaran Personal Selling Pada Bisnis Kedai Kopi Gala Dalam Meningkatkan Penjualan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Sumber data penelitian berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada Leader dan Owner Kedai Kopi Gala. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan berbagai dokumen pendukung. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teori yang digunakan untuk menganalisis fenomena dalam penelitian ini adalah teori Komunikasi Pemasaran Personal Selling dari Kotler and Keller.

Hasil dari penelitian adalah Penerapan Komunikasi Pemasaran Personal Selling Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di Kedai Kopi Gala dilakukan dengan cara diantaranya seperti mengidentifikasi terlebih dahulu calon pelanggan, mempelajari keinginan calon pelanggan dan menentukan target pelanggan tetap. Kemudian Leader dan Owner berusaha melakukan pendekatan seperti membangun interaksi kepada pelanggan dalam rangka menyampaikan produk di Kedai Kopi Gala. Leader dan Owner pula menggunakan personal selling dalam mempermudah saran pelanggan untuk bisa diambil. Leader dan Owner juga menanyakan menu kepada pelanggan sebagai penutup. Leader dan Owner berusaha mempertahankan pelanggan lama serta menarik pelanggan baru sebagaimana teknik penerapan personal selling. Penyesuaian terhadap teknik Personal Selling bisa dikatakan terjadi secara maksimal yang dilakukan oleh Leader maupun Owner pada Kedai Kopi Gala. Komunikasi pemasaran personal selling yang dilakukan oleh Leader masih dianggap relevan dalam menarik minat pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan selama 5 tahun lamanya.

Kata Kunci: *Komunikasi Pemasaran, Personal Selling, Bisnis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Demikian sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada insan terbaik baginda besar Muhammad SAW. Beserta para sahabat pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga nikmatnya iman dan islam akan senantiasa dirasakan hingga yaumul akhir.

Penelitian skripsi ini membahas mengenai “Komunikasi Pemasaran *Personal Selling* Pada Bisnis Kedai Kopi Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Kedai Kopi Gala, Selindung Baru Kota Pangkalpinang Bangka Belitung)”. Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati pada kesempatan yang langka ini penulis haturkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, S.Ag., M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Rusydi Sulaiman, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung sekaligus Pembimbing Akademik.
3. H. Huda, M.Kom.I selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung beserta para staf.
4. Dr. Iqrom Faldiansyah, M.A selaku Pembimbing I.
5. Pebri Yanasari, M.A selaku Pembimbing II.
6. Prof. Dr. Zayadi, M.Ag selaku Penguji I.

7. Yera Yulista, M.Si selaku Penguji II
8. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
9. Seluruh Staff Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
10. Kepada narasumber yang telah bersedia untuk membantu penulis dalam mendapatkan data.
11. Teristimewa kepada Keluarga terkhusus Ayah Irianto dan Ibuku Kasyati, terimakasih karena telah memberikan doa dan support kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada Kakakku Indra Irawan dan Adikku Diki Satrio yang senantiasa memberikan semangat kepada saya.
12. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Angkatan 2019, yang telah mendukung dan membantu proses penyelesaian skripsi ini, semoga kalian sukses dunia dan akhirat.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritikan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin.*

Bangka, 28 Mei 2024

Yoga Anggala
NIM. 1922052

DAFTAR ISI

COVER.....	i
BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS KONSULTAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka	13
F. Rancangan Sistematika Penulisan.....	20
BAB II. KERANGKA TEORI	22
A. Definisi Komunikasi Pemasaran	22
B. Komunikasi Pemasaran <i>Personal Selling</i>	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Sumber dan Jenis Data	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Metode Analisis Data	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Kedai Kopi Gala.....	39
1. Konsep Kedai Kopi Gala.....	39

2.	Profil <i>Leader</i> dan <i>Owner</i> Kedai Kopi Gala.....	40
3.	Produk Kedai Kopi Gala	40
4.	Harga Produk di Kedai Kopi Gala	41
5.	Lokasi Kedai Kopi Gala.....	41
6.	Promosi Produk di Kedai Kopi Gala.....	42
7.	Target Pasar Kedai Kopi Gala.....	42
8.	Proses Usaha Kedai Kopi Gala	42
B.	Hasil dan Pembahasan.....	44
1.	Penerapan Komunikasi Pemasaran <i>Personal Selling</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di Kedai Kopi Gala	44
a.	Identifikasi calon pelanggan Kedai Kopi Gala (<i>prospecting and qualifying</i>).....	45
b.	Mempelajari calon pelanggan Kedai Kopi Gala (<i>preapproach</i>)	46
c.	Pendekatan kepada pelanggan berdasarkan komunikasi <i>Personal Selling (approach)</i>	48
d.	Presentasi dan Demonstrasi Produk Kedai Kopi Gala sebagai <i>selling promotion</i>	51
e.	Mengatasi keberatan pelanggan Kedai Kopi Gala (<i>overcoming objection</i>)	54
f.	Menanyakan menu sebagai penutup komunikasi <i>Personal Selling (closing)</i>	56
g.	Tindak lanjut setelah penjualan dan perawatan (<i>follow-up and maintenance</i>).....	57
	BAB V. PENUTUP	65
A.	Kesimpulan	65
B.	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	73
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	75