

**KOMUNIKASI SALES PROMOTION GIRL (SPG)
DALAM MELAYANI KONSUMEN SUPPLEMENT
PENAMBAH GAIRAH PRIA *NATURE'S PLUS: ULTRA
VIRILE ACTIN* DI GUARDIAN FARMASI GRAND
METROPOLITAN MALL BEKASI
(STUDI DESKRIPTIF)**

SKRIPSI

Oleh:
ILHAM MUNAJAT
201410415034



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* Dalam Melayani Konsumen *Supplement* Penambah Gairah Pria *Nature's Ultra Virile Actin* di *Guardian Farmasi Grand Metropolitan Mall Bekasi* (Studi Deskriptif)

Nama Mahasiswa : Ilham Munajat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415034

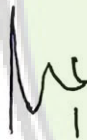
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2019

Jakarta, 06 Februari 2019

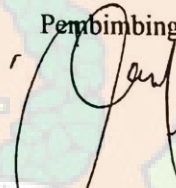
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Astuty Pohan, S.Sos, M.M
NID 041303022

Pembimbing II



Novrian, S.Sos, M.I.Kom
NID 0041501018

LEMBAR PENGESESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* Dalam Melayani Konsumen *Supplement* Penambah Gairah Pria *Nature's Ultra Virile Actin* di *Guardian Farmasi Grand Metropolitan Mall Bekasi* (Studi Deskriptif)

Nama Mahasiswa : Ilham Munajat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415034

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2019

Jakarta, 06 Februari 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM
NID. 040503008

Penguji I : Astuty Pohan, S.Sos, M.M
NID. 041303022

Penguji II : Mia Meilina, S.IP, M.Comm
NID. 041509030

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 1602244

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Komunikasi Persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* Dalam Melayani Konsumen *Supplement* Penambah Gairah Pria *Nature's Plus : Ultra Virile Actin* di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall Bekasi* (Studi Deskriptif)."

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui perpustakaan Universitas Bahayangkara Jakarta Raya.

Saya member izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 06 Februari 2019

Yang bersangkutan



Ilham Munajat
201410415034

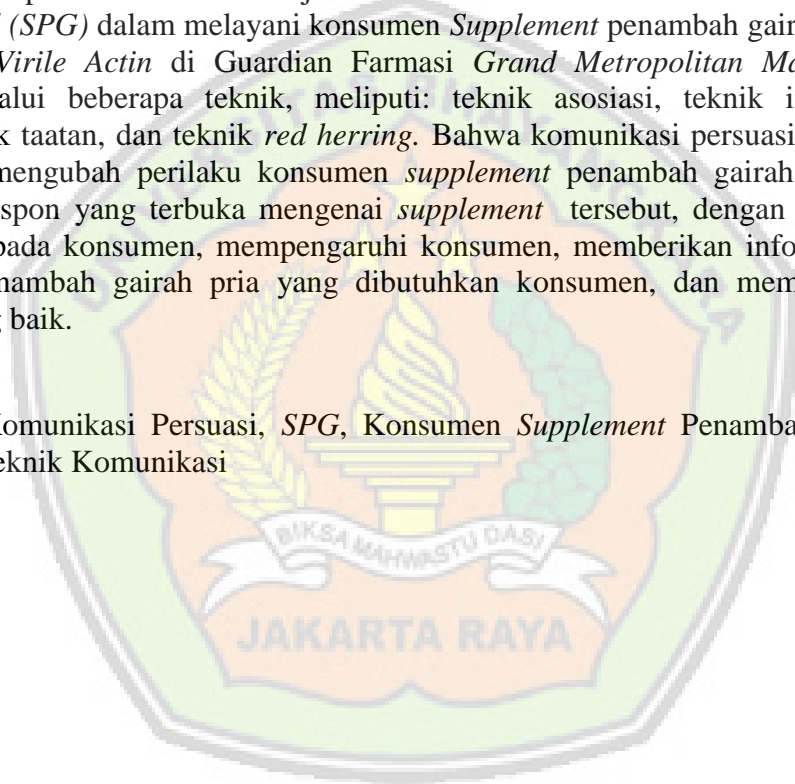
ABSTRAK

ILHAM MUNAJAT, 201410415034. Komunikasi Persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* Dalam Melayani Konsumen *Supplement* Penambah Gairah Pria *Nature's Plus : Ultra Virile Actin* di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall Bekasi* (Studi Deskriptif).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* dalam melayani konsumen *Supplement* penambah gairah pria *Nature's Plus : Ultra Virile Actin* di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall Bekasi*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder, teknik penentuan informan yang dilakukan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi komunikasi persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* dalam melayani konsumen *Supplement* penambah gairah pria *Nature's Plus : Ultra Virile Actin* di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall Bekasi* yang dilakukan melalui beberapa teknik, meliputi: teknik asosiasi, teknik integrasi, teknik ganjaran, teknik taatan, dan teknik *red herring*. Bahwa komunikasi persuasi yang dilakukan *SPG* mampu mengubah perilaku konsumen *supplement* penambah gairah pria dan dapat memberikan respon yang terbuka mengenai *supplement* tersebut, dengan cara melakukan pendekatan kepada konsumen, mempengaruhi konsumen, memberikan informasi mengenai *supplement* penambah gairah pria yang dibutuhkan konsumen, dan memberikan standar pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Komunikasi Persuasi, *SPG*, Konsumen *Supplement* Penambah Gairah Pria, Teknik Komunikasi



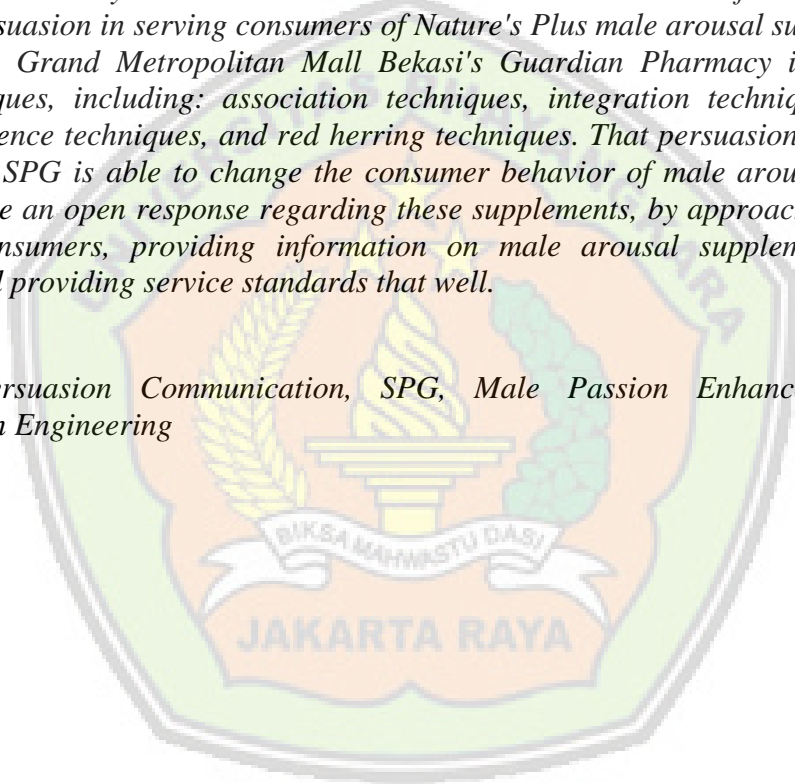
ABSTRACT

ILHAM MUNAJAT, 201410415034. *Sales Promotion Girl (SPG) Persuasion Communication in Serving Consumers Nature's Male Passion Enhancer Supplement: Ultra Virile Actin in Grand Metropolitan Mall Bekasi's Guardian Pharmacy (Descriptive Study).*

This study aims to find out how to communicate persuasion of Sales Promotion Girl (SPG) in serving consumers Nature's Plus passionate enhancer Supplement: Ultra Virile Actin in the Guardian Pharmacy of Grand Metropolitan Mall Bekasi. This type of research is qualitative research with descriptive studies. Sources of data used in this study are primary and secondary data sources, the technique of determining the informants conducted is purposive sampling technique. Data collection techniques by observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that communication communication for Sales Promotion Girl (SPG) persuasion in serving consumers of Nature's Plus male arousal supplement: Ultra Virile Actin in Grand Metropolitan Mall Bekasi's Guardian Pharmacy is done through several techniques, including: association techniques, integration techniques, techniques rewards, obedience techniques, and red herring techniques. That persuasion communication carried out by SPG is able to change the consumer behavior of male arousal supplements and can provide an open response regarding these supplements, by approaching consumers, influencing consumers, providing information on male arousal supplement needed by consumers, and providing service standards that well.

Keywords: *Persuasion Communication, SPG, Male Passion Enhancer Supplement, Communication Engineering*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Komunikasi Persuasi Sales Promotion Girl (SPG) Dalam Melayani Konsumen Supplement Penambah Gairah Pria Nature’s Plus : Ultra Virile Actin di Guardian Farmasi Grand Metropolitan Mall Bekasi”**

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan, pengumpulan data, dan pengolahan data. Atas bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Irjen Pol. (Purn). Dr. H. Bambang Karsono, Drs., SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Astuty Pohan, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya untuk membimbing serta mendukung penulis selama menyusun proposal skripsi.
5. Novrian, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing serta mendukung penulis selama menyusun proposal skripsi.
6. Aminnudin Junaedi, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. M.Sidik dan Diyah, selaku orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan semangat selama penyusunan proposal skripsi ini.
8. Dian Suisti, S.Farm, Apt, selaku *Store Manager* di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall* Bekasi yang telah membantu penulis memberikan izin untuk melakukan penelitian di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall* Bekasi.

9. Seluruh *SPG (Sales Promotion Girl) Supplement*, di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall* Bekasi yang telah membantu penulis penulis pada saat observasi untuk mendapatkan informasi seputar pelayanan di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall* Bekasi.
10. Teruntuk Mpo Gengs Nova Kurniati, Nurhayati, Novianca Thalia yang sudah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir skripsi.
11. Seluruh Teman - Teman Fikom angkatan 2014 yang senantiasa memberikan dukungan semangat serta bantuannya dalam menyusun proposal skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun tentang penulisan laporan ini.

Jakarta, 06 Februari 2019

Penulis,



Ilham Munajat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.5.1 Kegunaan Teoritis	5
1.5.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Komunikasi	6
2.1.1 Definisi Komunikasi	6
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Komunikasi	7

2.1.3 Dampak Komunikasi	9
2.1.4 Sasaran Komunikasi	9
2.1.5 Gangguan Komunikasi	9
2.2 <i>Salesman Promotion Girl</i>	10
2.3 Komunikasi Persuasif.....	11
2.3.1 Unsur-unsur dalam Komunikasi Persuasif	12
2.3.2 Komponen Komunikasi Persuasi.....	13
2.3.3 Teknik-Teknik Komunikasi Persuasi	13
2.3.4 Saluran Dalam Komunikasi Persuasi.....	14
2.3.5 Hambatan Dalam Komunikasi Persuasi	14
2.4 Pesan Verbal.....	15
2.5 Pesan Nonverbal.....	16
2.6 Pengertian Pelayanan	18
2.6.1 Faktor-Faktor Timbulnya Pelayanan	18
2.7 Konsumen	19
2.7.1 Perilaku Konsumen.....	19
2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi perilaku Konsumen.....	20
2.8 Definisi <i>Suplement</i>	21
2.8.1 Orang-Orang Yang Butuh <i>Suplement</i> Makanan	21
2.8.2 <i>Suplement</i> Penambah Gairah Pria (<i>Nature's Plus: Virile Actin</i>).....	22
2.8 Kerangka Berfikir.....	22
2.9 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian.....	26
3.2 <i>Key Informan</i> dan Informan Penelitian	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Wawancara	28
3.3.2 Observasi	29
3.3.2 Dokumentasi	30

3.4	Teknik Analisis Data	30
3.5	Teknik Keabsahan Data	32
3.6	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Pembahasan	34
4.1.1	Gambaran Umum Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan Mall Bekasi</i>	34
4.1.2	Profil Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan Mall Bekasi</i>	34
4.1.2.1	Kategori Produk.....	37
4.1.2.2	Visi, Misi, dan Values Guardian Farmasi.....	38
4.1.2.3	Struktur Organisasi Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan Mall Bekasi</i>	39
4.1.2.4	Logo Guardian Farmasi Indonesia.....	39
4.1.3	Profil <i>Key Informan</i> dan Informan	40
4.1.3.1.	Data <i>Key Informan</i>	40
4.1.3.2.	Data Informan	43
4.1.3.3.	Kegiatan <i>SPG</i> di Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan Mall Bekasi</i>	47
4.1.3.4.	Reduksi Data.....	49
4.2	Pembahasan.....	56
4.2.1	Komunikasi Persuasi <i>SPG</i> Kepada Konsumen <i>Supplement Penambah Gairah Pria (Nature's Plus : Ultra Virile Actin</i>	56
4.2.2	Teknik- Teknik Persuasi yang Digunakan <i>SPG</i>	58
4.2.3	Hambatan Komunikasi Persuasi <i>SPG</i> Dalam Melayani Konsumen <i>Supplement Penambah Gairah Pria ((Nature's Plus :Ultra Virile Actin)</i>	62
4.2.4	<i>Supplement Penambah Gairah Pria (Nature's Plus : Ultra Virile Actin)</i>	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN68
5.1 Kesimpulan68
5.2 Saran.....69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Logo Guardian Farmasi Indonesia.....	39
4.2 Perubahan Logo Guardian Farmasi Indonesia.....	40
4.3 Gambar Suasana <i>briefing</i> pagi di Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan Mall</i> Bekasi.....	48
4.4 Gambar <i>Supplement Nature's Plus : Ultra Virile Actin</i>	67



DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	22
4.1. Strukur Organisasi Guardian Farmasi <i>Grand Metropolitan</i> <i>Mall Bekasi</i>	39



DAFTAR TABEL

	Halaman
2.2 Penelitian Terdahulu	23
4.1 Profil Key Informan	40
4.2 Profil Informan.....	43
4.1 Kandungan <i>Supplement Nature's Plus:Ultra Virile Actin</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan penelitian
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan
- Lampiran 5 : Reduksi Data Hasil Wawancara *Key Informan* & Informan
- Lampiran 6 : Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Umum
- Lampiran 7 : Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Khusus
- Lampiran 8 : Dokumentasi

