

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

STRATEGI *PERSONAL SELLING* PENJUALAN MOBIL BEKAS

DI *SHOWROOM* GARASI AUTO GALLERY

(Periode 2016)

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

IWAN BAGUS PANGESTU AJI

20130530223

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Desember 2017
Tempat : Ruang Multimedia IK UMY
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom.)

Penguji I

Penguji II

(Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn.)

(Krisna Mulawarman, S.Sos., M.Sn.)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Tanggal

(Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc.)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iwan Bagus Pangestu Aji

NIM : 20130530223

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Penulis

Iwan Bagus Pangestu Aji

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah, dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini atas izin dan karunia-Nya. Puji syukur yang tak terhingga bagi Tuhan penguasa alam yang Maha Pemurah.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk :

Bapak dan Ibu saya. **Bapak Muh Tasor dan Ibu Suprapti**, yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih ini tak akan pernah cukup untuk membalas segala kebaikan mereka untuk saya. Terimalah persembahan kecil dari saya atas bakti dan cinta saya kepada kalian bapak ibuku.

Kakak dan adik saya. **Rina Asri Pangesti, Yogha Pandu Nugroho, Afin Bagus Pangestu Aji**, yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya bagi keberhasilan saya. Terima kasih dan sayangku untuk kalian.

Almamater saya, **Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Terimakasih untuk :

- **Bapak Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom.**
Dosen dan pembimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih atas waktunya dalam membimbing saya, memberikan kritik, saran, dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
- **Dara Rizka Andayani Wuryanto**
Yang selalu menemani, memberikan dukungan, menyemangati. Terimakasih!
- **Eskom House**
Widha Wisnu Prayogo, Addi Tri Kurniawan, Rizky Gilang Wirahuda, Ervan Yuffrizal.
- **Eskom Creativa**
Rizky Gilang Wirahuda, Ervan Yuffrizal, Bang Pen, Roni Nur Raditya, Dwiga Satriawan, Farid Wajdi, Risqi Kurniawan.
- **Tim Sekawan**
Aditya Bagas Pamungkas, Pangki Susilo, Eva Yuniasti.
- **Asolole**
Resyafudin Taka Utama, Monica Adista Ferdy, Oky Aditya Ardi Pamungkas, Rifqi Triputro.
- **Seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian skripsi ini.**
Terimakasih atas doa, dukungan, bantuan yang diberikan untuk saya. Sukses untuk kalian semua!

HALAMAN PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi yang berjudul “**Strategi Personal Selling Penjualan Mobil Bekas di Showroom Garasi Auto Gallery Periode 2016**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S1) dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sekaligus sebagai penerapan teori-teori yang telah diperoleh penulis selama berada di bangku kuliah. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu dalam proses studi dan penulisan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, saran, kritik, dukungan untuk penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn., selaku dosen penguji I atas saran dan arahnya mengenai penulisan skripsi ini.
6. Bapak Krisna Mulawarman, S.Sos., M.Sn., selaku dosen penguji II atas saran dan arahnya mengenai penulisan skripsi ini.
7. Para Staf dan Karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Bapak R. Andi Bayu Pamungkas beserta istri, Ibu Rista selaku pemilik Garasi Auto Gallery dan saudara Dwi Susanto, Ivan Yoga Pradana, Rory Pradana selaku wiraniaga Garasi Auto Gallery yang bersedia membantu dan menjadi objek penelitian ini.

Penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh pihak yang memiliki andil dalam penulisan penelitian ini. Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dengan segala kekurangan dan keterbatasan dalam karya skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Sekian, terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Iwan Bagus Pangestu Aji
20130530223

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Kajian Teori	17

1. Promosi.....	17
2. Bauran Promosi.....	23
3. Personal Selling.....	25
F. Metode Penelitian.....	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Informan Penelitian.....	38
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
4. Lokasi Penelitian.....	39
5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
6. Teknik Analisis Data.....	41
7. Keabsahan Data.....	42
G. Sistematika Penulisan.....	44
BAB II.....	45
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	45
A. Sejarah Showroom Garasi Auto Gallery.....	45
B. Profil dan Denah Showroom Garasi Auto Gallery.....	46
C. Struktur Organisasi Showroom Garasi Auto Gallery.....	52
D. Visi dan Misi Showroom Garasi Auto Gallery.....	53

E. Tujuan Showroom Garasi Auto Gallery.....	54
F. Lokasi Showroom Garasi Auto Gallery.....	54
BAB III	55
SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	55
A. Sajian Data.....	55
1. Promosi.....	56
2. Bauran Promosi.....	71
3. Personal Selling.....	72
B. Pembahasan.....	85
1. Mencari dan Menilai Prospek Konsumen.....	86
2. Pendekatan Pendahuluan.....	90
3. Pendekatan.....	92
4. Presentasi dan Demonstrasi.....	94
5. Mengatasi Keberatan.....	96
6. Menutup Penjualan.....	98
7. Tindak Lanjut dan Pemeliharaan.....	100
BAB IV	103
PENUTUP	103

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Carsentro Yogyakarta.....	2
Gambar I.2. Carsentro Yogyakarta.....	2
Gambar I.3. Carsentro Yogyakarta.....	3
Gambar I.4. Carsentro Yogyakarta.....	3
Gambar I.5. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery di Carsentro.....	6
Gambar I.6. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery di Carsentro.....	6
Gambar I.7. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery di Carsentro.....	7
Gambar I.8. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery di Carsentro.....	7
Gambar II.1. Peta alamat Garasi Auto Gallery di Turi.....	46
Gambar II.2. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Turi.....	46
Gambar II.3. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Turi.....	47
Gambar II.4. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Turi.....	47
Gambar II.5. Peta alamat Garasi Garasi Auto Gallery di Carsentro.....	48
Gambar II.6. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Carsentro.....	48
Gambar II.7. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Carsentro.....	49
Gambar II.8. Peta alamat Garasi Garasi Auto Gallery di Jl. Magelang.....	49
Gambar II.9. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Jl. Magelang.....	50

Gambar II.10. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Jl. Magelang.....	50
Gambar II.11. <i>Showroom</i> Garasi Auto Gallery Jl. Magelang.....	51
Gambar II.12. Logo Garasi Auto Gallery.....	51
Gambar III.1. Iklan di <i>website</i> olx.com.....	61
Gambar III.2. Iklan di <i>website</i> olx.com.....	62
Gambar III.3. Iklan di <i>website</i> olx.com.....	62
Gambar III.4. Iklan di <i>website</i> otosia.com.....	63
Gambar III.5 Iklan di <i>website</i> otosia.com.....	63
Gambar III.6. Iklan di <i>website</i> otosia.com.....	64
Gambar III.7. Iklan di <i>website</i> otosia.com.....	64
Gambar III.8. Iklan di <i>website</i> mobil123.com.....	65
Gambar III.9. Iklan di <i>website</i> mobil123.com.....	65
Gambar III.10. Iklan di <i>website</i> mobil123.com.....	65
Gambar III.11. Iklan di <i>website</i> mobil123.com.....	66
Gambar III.12. Iklan di <i>website</i> mobil123.com.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Data penjualan tahun 2015 dan 2016.....	10
Tabel II.1. Struktur perusahaan Garasi Auto Gallery.....	53