

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN ALFAMART  
TANJUNG BERINGIN DALAM MENARIK PELANGGAN**

**PROPOSAL SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**NAMA : EKA WARDINA**

**NPM 71200612007**

**PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul :           Stategi Komunikasi Pemassaran Alfamart Tanjung  
                  Beringin Dalam Menarik Pelanggan**

**Nama                 : EKA WARDINA**

**NIM/NPM            71200612007**

**PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra.Fazuiah Dongoran, MA

Junedi Singarimbun, S.Sos, M.Si

Diketahui Oleh :  
KETUA PROGRAM STUDI

Disetujui  
DEKAN

Febry Ichwan Butsi, S.Sos,MA

Ridwan Nasution, S,Sos, M.Kom.I

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat : Ruang sidang FISIP – UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua :	(	) Sekretaris
:	(	) Pembimbing I
:	(	) Pembimbing II
:	(	) Penguji I
:	(	) Penguji II
:	(	)

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Wardina  
NPM : 71200612007  
Mahasiswa Prodi : Ilmu Komunikasi  
Akademik : 2023/2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Tanjung Beringin Dalam Menarik Pelanggan**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Juni 2024

(Materai 6000)

( Eka Wardina )  
71200612007

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Tanjung Beringin Dalam Menarik Pelanggan” ini disusun untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Sumatera Utara.

Sebagai salah satu karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, yang disebabkan oleh keterbatasan dan pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah. Cukup banyak kesulitan yang penulis alami dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis telah banyak mendapat dukungan, bantuan, dorongan serta bimbingan dan semangat dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan kali ini dan dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya khususnya kepada :

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1. Teori Penelitian .....	7
2.1.1 Penjual Perorangan ( <i>Personal Selling</i> ) .....	7
2.1.2 Komunikasi Interpersonal .....	8
2.1.3 Komponen Komunikasi Interpersonal .....	9
2.1.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal .....	13
2.1.6 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal .....	14
2.1.7 Indikator Komunikasi interpersonal Indikator-indikator .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	18
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>19</b>
3.1 Metode Penelitian .....	19
3.2 Tempat dan Waktu .....	19
3.3 Subjek Penelitian.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Teknis Analisis Data .....	21
3.6 Jadwal Pelaksana.....	21
<b>BAB IV HASIL dan P EMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
4.1.1 Letak Geografis Wilayah .....	22

4.1.2 Keadaan Penduduk.....	23
4.1.3 Distribusi Penduduk Tingkat Umur .....	23
4.1.4 Penggunaan Wilayah.....	24
4.1.5 Sejarah PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk .....	25
4.1.6 Visi dan Misi Perusahaan.....	26
4.1.7 Nilai-Nilai Perusahaan .....	27
4.1.8 Kerja sama tim .....	28
4.1.9 Logo Perusahaan .....	28
4.1.10 Karyawan.....	28
4.2 Hasil .....	29
4.2.1 Keterburkaan .....	31
4.2.2 Kesetaraan .....	33
4.2.3 Empati, Sikap Positif, dan Sikap Mendukung .....	34
4.3 Pembahasan.....	37
4.3.1 Keterbukaan .....	38
4.3.2 Kesetaraan .....	39
4.3.3 Sikap Positif .....	40
4.3.4 Empati Dan Dukungan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 1. Logo Alfamart .....	29
Gambar 2. Wawancara Fitri Khairani .....	33
Gambar 3. Wawancara Andre Syahputra .....	36
Gambar 4. Lampiran Wawancara Karyawan Fitri Khairani .....	49
Gambar 5. Lampiran Wawancara Karyawan Andre Syahputra .....	49
Gambar 6. Pelayanan Kepada Konsumen .....	49
Gambar 7. Transaksi Belanja .....	49
Gambar 8. Wawancara Konsumen Erva Ahsana Afifa.....	50
Gambar 9. Suasana Transaksi Belanja Di Alfamart Tanjung Beringin.....	50



## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R., & Cangara, H. (2017). Rintangan Komunikasi Antar Budaya Dalam Perkawinan dan Perceraian Etnis Jawa dengan Papua di Kota Jayapura. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(2).
- Bachdar, S. (2015). Siapa Penguasa Ritel di Indonesia? <http://marketeers.com/article/siapa-penguasa-ritel-di-indonesia.html>. Diunduh tanggal 12 Februari 2016.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka 2008), hal.190
- Chaplin, J. P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Chaplin, J. P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmawan, C., Silvana, H., Zaenudin, H. N., & Effendi, R. (2019). Pengembangan hubungan interpersonal remaja dalam penggunaan media sosial di Kota Bandung. *Jurnal* <https://doi.org/10.24198/jkk.v7i2.21163>
- Dewi, Riza Ciptaning Puspita. 2020. *Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Instagram (Studi Kasus Pemasaran Produk Pada Akun Instagram @Homedia.id)*. Skripsi. Jurusan
- Joseph, D. 2013. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Kharisma Publishing Group.
- Junaidi. (2017). Pengaruh komunikasi interpersonal orang tua dan anak dalam meningkatkan prestasi belajar anak di SMA Negeri 4 Samarinda Seberang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1).
- JURNAL POLITIKOM INDONESIA, VOL. 3 NO. 2 DESEMBER 2018
- Kusumaningsih, M. R., & Mulyana, O. P. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Penyesuaian Diri Pada Siswa Remaja. *Psikologi*, 02(01).
- Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Edisi revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2013), hal 155
- Matutina. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Second Ed.* Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

- Maulana, M. S. R. (2017). Psikoedukasi Tentang Komunikasi Interpersonal Untuk Mengurangi Kecemasan Meninggalkan Pasangan Pada Calon Tenaga Kerja Wanita. In Universitas Muhammadiyah Malang (Vol. 13, Issue 3).
- Moleong, L. J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhamad nasir, Metode Penelitian, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal. 25
- Peale, N. V. 2006. Berpikir Positif. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Rahmania, N. Z., & Pamungkas, I. N. . (2019). Komunikasi Interpersonal Komunitas Online. Jurnal Manajemen Komunikasi, 3(1).
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4. Buku 1. Salemba Empat: Jakarta.
- Sobur, A. 2004. Semiotika Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta: Bandung.
- Suranto Aw. (2014). Integrasi Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran Mata Kuliah Komunikasi Interpersonal. Jurnal Pendidikan Karakter.
- Suwantara N, Taechamaneesatit T. (2012). The Forms of Integrated Marketing Communication that Effect the Brand Equity Perception in Direct Sale System Comparing Thai and Foreign Cosmetics Brand. International Proceedings of Economics Development & Research.
- West, R. Dan L. H. Turner. 2013. Introducing Communication Theory: Analysis and Application. Diterjemahkan oleh Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, R. Dan L. H. Turner. 2013. Introducing Communication Theory: Analysis and Application. Diterjemahkan oleh Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, R. Dan L. H. Turner. 2013. Introducing Communication Theory: Analysis and Application. Diterjemahkan oleh Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.

West, R. Dan L. H. Turner. 2013. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Diterjemahkan oleh Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.

Lampiran 1. Dokumentasi Karyawan



Gambar 4. Wawancara Karyawan Fitri Khairani



Gambar 5. Wawancara Karyawan Andre Syahputra



Gambar 6. Pelayanan Kepada Konsumen



Gambar 7. Transaksi Belanja

Lampiran 2.. Dokumentasi Konsumen



Gambar 8. Wawancara Konsumen Erva  
Ahsana Afifa



Gambar 9. Suasana Transaksi Belanja  
Di Alfamart Tanjung Beringin

## Lampiran 1. Kusioner Penelitian Untuk Karyawan

Assalamualaikum wr.wb Saya Eka Wardina dengan Npm 71200612007 Mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Sumatera Utara, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Tanjung Beringin Dalam Menarik Pelanggan”**.

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan bapak/ibu, quisioner ini hanya akan digunakan sebagai instrumen(data) dalam penelitian ini. Demikian yang dapat saya sampaikan, atas perhatian, kerja sama, dan bantuan yang telah bapak atau ibu berikan saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum wr.wb.

### **I. Identitas Responden**

- a. Nama Lengkap Responden :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Jabatan :

### **II. Pertanyaan**

1. Apakah setiap karyawan menyambut di saat konsumen masuk ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
2. Bagaimana konsep anda untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
3. Bagaimana cara anda bekerja sama dengan satu rekan kerja anda?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
4. Bagaimana sikap anda untuk menghadapi konsumen?
5. Jawaban:\_\_\_\_\_
6. Bagaimana cara anda melayani konsumen yang tidak sepehaman dengan anda?  
Jawaban:\_\_\_\_\_

## Lampiran 2. Kusioner Penelitian Untuk Konsumen

Assalamualaikum wr.wb Saya Eka Wardina dengan Npm 71200612007 Mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Sumatera Utara, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Tanjung Beringin Dalam Menarik Pelanggan”**.

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan bapak/ibu, quisioner ini hanya akan digunakan sebagai instrumen(data) dalam penelitian ini. Demikian yang dapat saya sampaikan, atas perhatian, kerja sama, dan bantuan yang telah bapak atau ibu berikan saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum wr.wb.

### III. Identitas Responden

- a. Nama Lengkap Responden :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pekerjaan :

### IV. Pertanyaan

1. Bagaimana anda mengetahui Alfamart Tanjung Beringin ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
2. Apa alasan anda untuk kembali di Alfamart Tanjung Beringin ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart Tanjung beringin ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
4. Apakah Anda Merekomendasikan Alfamart Tanjung Beringin kepada teman dekat atau keluarga anda ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_
5. Produk apa saja yang sering anda beli di Alfamart Tanjung Beringin ?  
Jawaban:\_\_\_\_\_