

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya yang luar biasa penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengalaman Pelanggan terhadap *Brand Image* Pizza Hut yang menjalankan Strategi *Direct Selling* dalam menghadapi Pandemi Covid 19“ ini dapat selesai tepat waktu. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, semangat dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung, serta menyemangati penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

- 1) Ibu Dr. Naniek Novijanti Setijadi, S.Pd, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 2) Ibu Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.si. selaku Kaprodi Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 3) Ibu Dr. Dra. Desideria Lumongga Dwihadiah Leksmono, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, nasihat, saran, arahan serta semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

- 4) Bapak Drs. Roy R. Rondonuwu, Dipl.-Inf, M.Lib. selaku ketua penguji dalam sidang skripsi peneliti.
- 5) Ibu Rose Emmaria Tarigan, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji dalam sidang skripsi peneliti.
- 6) Ibu Carly Stiana Scheffer Sumampow, S.Sos., M.Comn. selaku pembimbing akademik dari peneliti.
- 7) Bapak Jumadal Simamora, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Koordinator Tugas Akhir Skripsi.
- 8) Kevin Sutedja, S.I.Kom, M.Sc. selaku Dosen yang sudah menyediakan waktu untuk konsultasi mengenai topik skripsi dan telah bersedia memberi saran serta arahan untuk peneliti dalam proses pengerjaan skripsi.
- 9) Para Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pelajaran yang berharga selama penulis menjalankan perkuliahan di UPH.
- 10) Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir, Mama, Ci Franciscia, Ko Wira dan Gioretzka Eldrich yang selalu menjadi penyemangat penulis selama penulisan Skripsi.
- 11) Norman Christian sebagai teman, sahabat sekaligus saudara yang terus memberikan dukungan tanpa henti untuk peneliti.
- 12) Sahabat dekat yang selalu memberikan dukungan dan dorongan untuk penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini, Sharon Nathania, Sherin Halim, Sandra Tanuwijaya, Natasya Agrifin dan Chintya.

- 13) Teman terdekat yang selalu memberikan dorongan dan dukungan dari awal perkuliahan hingga Tugas Akhir, Stefani Wahyudi, Nadya Dharma, Aldi Tanwimpi dan Jacqueline Kianata.
- 14) David Gunarso, Noorvita Azzahra yang selalu membantu peneliti dalam proses penulisan Tugas Akhir dan seluruh teman-teman bimbingan yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan Tugas akhir ini.
- 15) Christianne Vania dan Donna Bella, yang telah mengisi hari-hari serta selalu memberikan dukungan kepada peneliti selama berkuliah di Ilkom UPH.
- 16) Keluarga terdekat yang selalu memberikan dukungan baik dalam proses perkuliahan hingga proses pengerjaan skripsi ini, Huasuk, Tante, Cyntia, Mellysa, Vivi dan Alvin.
- 17) Para Informan yang telah bersedia memberikan informasi dan menyediakan waktu untuk diwawancara.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat bagi peneliti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Maret 2021

Isbella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II OBJEK & SUBJEK PENELITIAN	
2.1 Objek Penelitian.....	12
2.1.1 <i>Brand Image</i> Pizza Hut di mata pelanggan ketika menjalankan strategi <i>direct selling</i>	13
2.2 Subjek Penelitian	15
2.2.1 Pelanggan Pizza Hut di wilayah Jakarta, Bogor dan Tangerang. 16	
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Definisi Komunikasi	17
3.2 Komunikasi Pemasaran.....	19
3.3 <i>Integrated Marketing Communication</i>	22
3.4 <i>Brand</i>	24
3.5 <i>Brand Identity</i>	25
3.6 <i>Brand Image</i>	26
3.7 <i>Direct Selling</i>	30
3.8 Fenomenologi	32
3.9 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Pendekatan & Metode Penelitian.....	34
4.2 Jenis Penelitian.....	37
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
4.4 Unis Analisis	42
4.5 Informan Kunci & Informan	43
4.5.1 Kriteria Informan Kunci & Informan	44
4.5.2 Profil Informan Kunci & Informan	47
4.6 Teknik Keabsahan Data	58

4.7 Analisis Data	59
4.8 Keterbatasan Penelitian	62
BAB V HASIL & PEMBAHASAN	
5.1 Hasil	63
5.1.1 Profil Informan	63
5.1.2 Kondisi Indonesia di tengah masa pandemi covid 19	70
5.1.3 Sektor Bisnis yang terdampak dari adanya Pandemi Covid 19 di Indonesia	77
5.1.4 Hal yang terlintas di dalam benak Informan ketika mendengar kata Pizza Hut.....	86
5.1.5 Pengalaman yang diperoleh Informan ketika <i>Dine In</i> di Pizza Hut	91
5.1.6 Pendapat Informan mengenai Rasa Hidangan & Keadaan Restoran Pizza Hut dari sebelum & sesudah Pandemi Covid 19	105
5.1.7 Pandangan dan Perasaan Informan melihat Pizza Hut berjualan di pinggir jalan	110
5.1.8 Pandangan Informan terhadap strategi yang dijalankan Pizza Hut dengan berjualan di pinggir jalan dalam masa Pandemi covid 19	127
5.2 Pembahasan.....	144
5.2.1 <i>Brand Image</i> Pizza Hut yang tertanam di dalam benak pelanggan Pizza Hut selama ini	144
5.2.2 Pandangan pelanggan Pizza Hut ketika melihat strategi <i>direct selling</i> yang dilakukan oleh Pizza Hut dengan berjualan di pinggir jalan	152
5.2.3 Pengalaman & Pandangan pelanggan terhadap <i>brand image</i> Pizza Hut yang menjalankan strategi <i>direct selling</i> dalam masa pandemi covid 19	159
5.3 Temuan Penelitian	166
BAB VI KESIMPULAN & SARAN	
6.1 Kesimpulan	167
6.2 Saran	169
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN.....	
CURRICULUM VITAE.....	

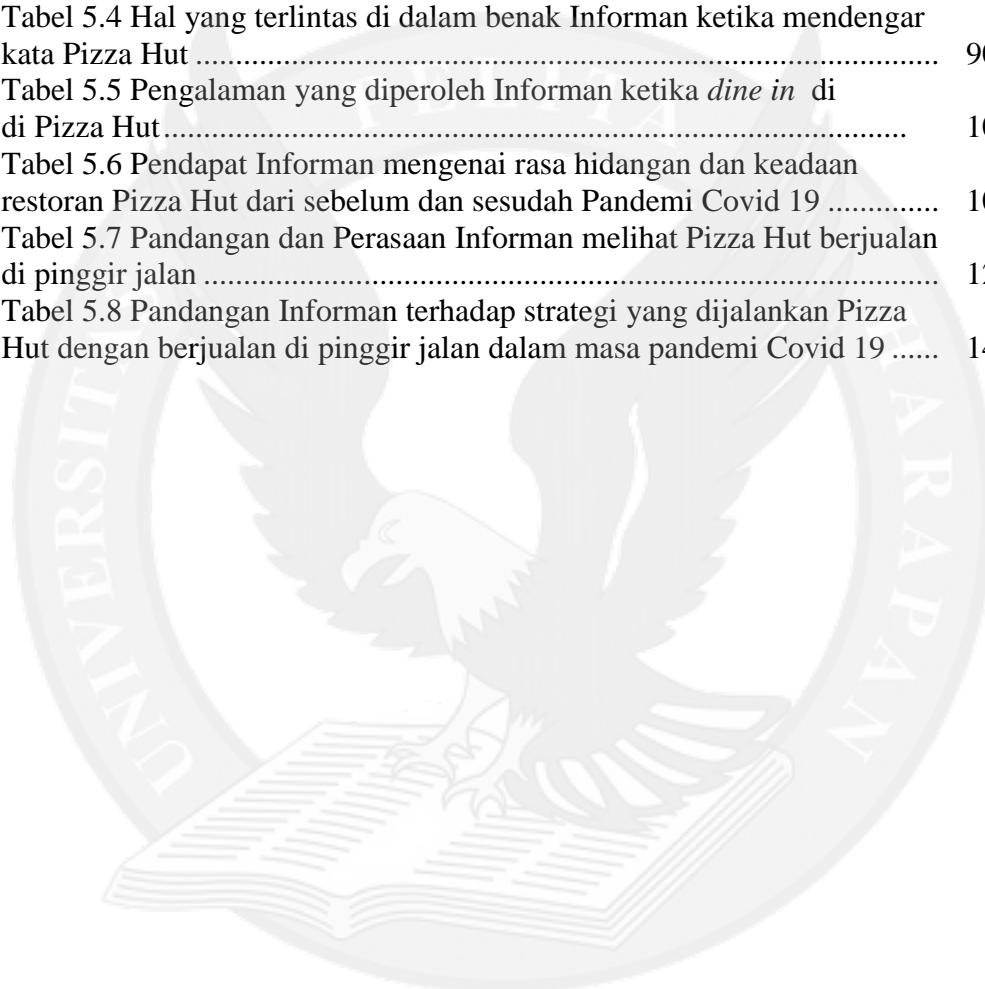
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 WHO <i>Corona Virus Disease</i>	2
Gambar 5.1 Temuan Penelitian	166



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Tabel 5.1 Profil Informan.....	69
Tabel 5.2 Kondisi Indonesia di tengah masa Pandemi Covid 19.....	77
Tabel 5.3 Sektor Bisnis yang terdampak dari adanya Pandemi Covid 19 di Indonesia	86
Tabel 5.4 Hal yang terlintas di dalam benak Informan ketika mendengar kata Pizza Hut	90
Tabel 5.5 Pengalaman yang diperoleh Informan ketika <i>dine in</i> di Pizza Hut.....	104
Tabel 5.6 Pendapat Informan mengenai rasa hidangan dan keadaan restoran Pizza Hut dari sebelum dan sesudah Pandemi Covid 19	109
Tabel 5.7 Pandangan dan Perasaan Informan melihat Pizza Hut berjualan di pinggir jalan	126
Tabel 5.8 Pandangan Informan terhadap strategi yang dijalankan Pizza Hut dengan berjualan di pinggir jalan dalam masa pandemi Covid 19	143



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Pertanyaan Interview.....	A- 1
Transkrip Wawancara Informan 1	A- 3
Transkrip Wawancara Informan 2	A- 13
Transkrip Wawancara Informan 3	A- 23
Transkrip Wawancara Informan 4	A- 34
Transkrip Wawancara Informan 5	A- 46
Transkrip Wawancara Informan 6	A- 52
Transkrip Wawancara Informan 7	A- 57
Transkrip Wawancara Informan 8	A- 63
Transkrip Wawancara Informan 9	A- 69
Transkrip Wawancara Informan 10	A- 75
Transkrip Wawancara Informan 11	A- 81
Transkrip Wawancara Informan 12	A- 87
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 1	A- 92
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 2	A- 101
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 3	A- 113
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 4	A- 123
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 5	A- 129
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 6	A- 133
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 7	A- 140
Transkrip Wawancara <i>Key</i> Informan 8	A- 146
<i>Open Coding</i> Informan 1	A- 153
<i>Open Coding</i> Informan 2	A- 167
<i>Open Coding</i> Informan 3	A- 180
<i>Open Coding</i> Informan 4	A- 194
<i>Open Coding</i> Informan 5	A- 209
<i>Open Coding</i> Informan 6	A- 218
<i>Open Coding</i> Informan 7	A- 225
<i>Open Coding</i> Informan 8	A- 233
<i>Open Coding</i> Informan 9	A- 242
<i>Open Coding</i> Informan 10	A- 251
<i>Open Coding</i> Informan 11	A- 260
<i>Open Coding</i> Informan 12	A- 268
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 1	A- 275
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 2	A- 288
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 3	A- 305
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 4	A- 319
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 5	A- 328
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 6	A- 335
<i>Open Coding</i> <i>Key</i> Informan 7	A- 347

<i>Open Coding</i> Key Informan 8	A- 357
<i>Axial Coding</i>	A- 369
<i>Selective Coding</i>	A- 424

LAMPIRAN B

Lembar Monitoring	B- 1
Lembar Keaslian	B- 2

