

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Pendidikan Jarak Jauh Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan.

Terlaksananya penulisan ini tak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu tak lupa kami sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd.,M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dekan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memberikan masukan dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Rambu Naha S.I.Kom.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Pendidikan Jarak Jauh Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Niyu, S.Si.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah membantu penulis dan memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan Studi Pendidikan jarak Jauh Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu selama ini.
5. dr.Elvin selaku Direktur Rhed Skincare Clinic yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, sekaligus sebagai *key informan*.

6. dr. Dimas selaku Manager beserta staff Rhed Skincare Clinic yang telah membantu penulis dalam penelitian.
7. Keluarga inti Ayah, Mama dan Adik yang telah memberikan banyak dukungan, doa dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga besar Nenek, Tante dan Om yang telah memberikan banyak memberikan dukungan dan doa.
9. Teman-teman Pramugari Garuda Indonesia yang telah memberikan *support* kepada penulis, sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan penulisan tugas akhir ini, untuk itu kami mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan langkah-langkah selanjutnya.

Akhirnya peneliti mengharapkan, semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat dan referensi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi.

Tangerang, 04 Januari 2021

Penulis

Prima Indirasari

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT (BAHASA INGGRIS) .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGHANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kerangka Konseptual.....	11
2.2.1 Strategi Komunikasi Pemasaran.....	11
2.2.2 Home Care.....	13
2.2.3 Pandemi Coronavirus Disease .....	13
2.2.4 Konsep Kepuasan Konsumen .....	14
2.3 Kerangka Teoretis .....	15

2.4	Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>2</b>
3.1	Metode Penelitian .....	26
3.2	Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.3	Sumber Data .....	35
3.3.1	Data Primer .....	36
3.3.2	Data Sekunder .....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4.1	Wawancara .....	36
3.4.2	Observasi .....	37
3.4.3	Dokumentasi .....	37
3.5	Keabsahan Data .....	38
3.5.1	Pengujian Kreadibilitas .....	38
3.5.2	Pengujian Dependabilitas .....	40
3.5.3	Pengujian Konformabilitas .....	40
3.5.4	Pengujian Transferabilitas .....	41
3.6	Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	44
4.1.1	Produk Dan Jasa .....	45
4.1.2	Harga .....	55
4.1.3	Promosi .....	57
4.1.4	Tempat .....	60
4.2	Pembahasan .....	62
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	76

**DAFTAR PUSTAKA..... 77**

**LAMPIRAN**

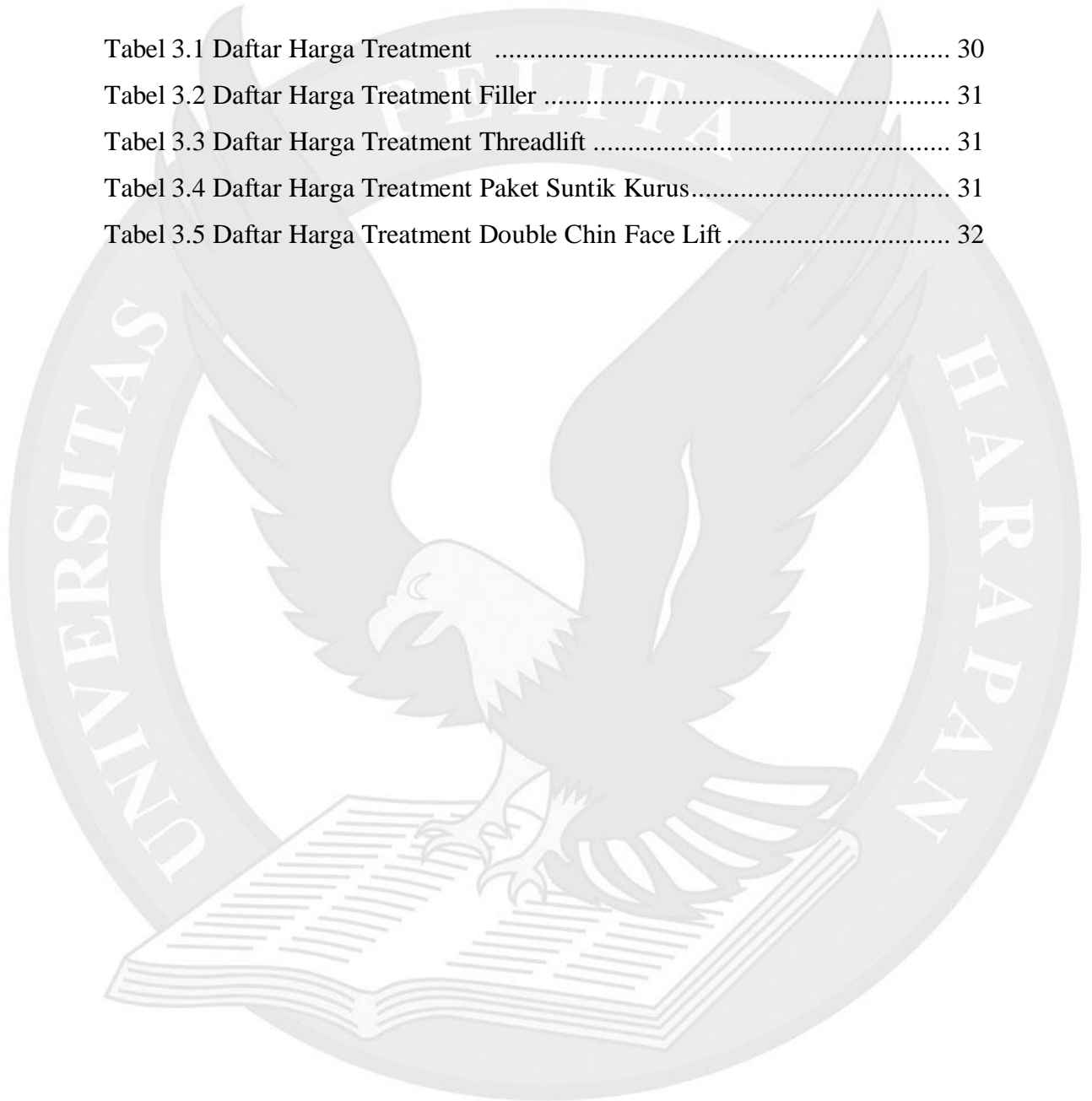
**SIMILARITY REPORT**

**CURRICULUM VITAE**



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Daftar Harga Treatment .....	30
Tabel 3.2 Daftar Harga Treatment Filler .....	31
Tabel 3.3 Daftar Harga Treatment Threadlift .....	31
Tabel 3.4 Daftar Harga Treatment Paket Suntik Kurus.....	31
Tabel 3.5 Daftar Harga Treatment Double Chin Face Lift .....	32



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Pengeluaran Bulanan Gen X, Y dan Z.....	2
Gambar 1.2 Grafik data periode Januari – Oktober 2020.....	5
Gambar 1.3 Jumlah Pasien Menurut Jenis Treatment Januari – Oktober 2020 .....	6
Gambar 2.1 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa.....	18
Gambar 2.2 Empat Bauran Pemasaran .....	21
Gambar 2.3 Hirarki kebutuhan Maslow.....	23
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	32
Gambar 4.1 Daily Krim .....	46
Gambar 4.2 Skin Booster.....	47
Gambar 4.3 Dermal Filler .....	48
Gambar 4.4 Whitening and Brightening Infusion .....	49
Gambar 4.5 Thread Lift .....	50
Gambar 4.6 Vit C Injection.....	50
Gambar 4.7 Slimming Injection .....	51
Gambar 4.8 Harga Promosi.....	57
Gambar 4.9 Instagram.....	58
Gambar 4.10 Instagram Story .....	59
Gambar 4.11 Home service.....	62
Gambar 4.12 dr. Dimas Melakukan Layanan Home Care.....	70
Gambar 4.13 dr. Dimas Melakukan Layanan Home Care.....	70
Gambar 4.14 Pasien Sedang Melakukan Layanan Home Care.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
<b>LAMPIRAN A</b> .....	
Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir .....	A-1
<b>LAMPIRAN B</b> .....	
Pedoman Wawancara untuk Pasien .....	B-1
Transkrip Wawancara Penelitian 1 .....	B-4
Transkrip Wawancara Penelitian 2 .....	B-8
Transkrip Wawancara Penelitian 3 .....	B-9
Transkrip Wawancara Penelitian 4 .....	B-10
Transkrip Wawancara Penelitian 5 .....	B-11
Transkrip Wawancara Penelitian 6 .....	B-13
Transkrip Wawancara Penelitian 7 .....	B-14
Dokumentasi .....	B-16