

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Identifikasi masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	10
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	10
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Komunikasi.....	11
2.1.2 Komunikasi Pemasaran .....	13
2.1.3 Strategi.....	15
2.1.4 Tahapan Strategi .....	15
2.1.4 WOM (Word Of Mouth).....	18
2.1.5 Elemen-elemen Word of Mouth.....	21

2.1.6	Teknik Word of Mouth.....	27
2.1.7	Alasan Penggunaan Word of Mouth.....	29
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3	Kerangka Pemikiran .....	42
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Paradigma Penelitian .....	43
3.2.	Metode Penelitian .....	44
3.3	Subjek Penelitian Dan Objek Penelitian.....	45
3.3.1	Subjek Penelitian.....	45
3.3.2	Objek Penelitian .....	45
3.4	Lokasi penelitian .....	45
3.5	Konsep Penelitian .....	46
3.6	Unit Analisis Penelitian .....	46
3.7	Informan penelitian .....	47
3.8	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.8.1	Data Primer .....	48
3.8.2	Data Sekunder.....	49
3.9	Teknik Analisis Data .....	49
3.10	Teknik Keabsahan Data.....	51
BAB IV.....		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Karakteristik Informan .....	53
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Perumusan Strategi <i>Word of Mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear.....	58
4.2.2	Pelaksanaan Strategi <i>Word of Mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear .....	67
4.2.3	Evaluasi Strategi <i>Word of Mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear .....	82
4.3	Pembahasan.....	91
4.3.1	Perumusan Strategi <i>word of mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear.....	91
4.3.2	Pelaksanaan Strategi <i>Word of Mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear .....	95

4.3.3	Evaluasi Strategi <i>Word of Mouth</i> Pada Marketing FYC Footwear .....	103
BAB V.....		109
KESIMPULAN.....		109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran .....	110
5.2.1	Saran Akademis.....	110
5.2.2	Saran Praktis.....	111