



**WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI
PEMASARAN KEPADA PENGGUNA SENTUL *LEADERSHIP*
DEVELOPMENT CENTER PERIODE 2010-2011**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Advertising &*
*Marketing Communication***

Disusun Oleh :

**UNIVERSITAS
SUSAN EMILIA ROSA
MERCU BUANA
44309120011**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2013



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : *WORD OF MOUTH* SEBAGAI STRATEGI
KOMUNIKASI PEMASARAN KEPADA PENGGUNA
SENTUL *LEADERSHIP DEVELOPMENT CENTER*
PERIODE 2010-2011

Nama : Susan Emilia Rosa

NIM : 44309120011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Heri Budianto, S. Sos..M.Si.)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA


LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Susan Emilia Rosa
NIM : 44309120011
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : *WORD OF MOUTH* SEBAGAI STRATEGI
KOMUNIKASI PEMASARAN KEPADA PENGGUNA
SENTUL *LEADERSHIP DEVELOPMENT CENTER*
PERIODE 2010-2011

Jakarta, 24 Oktober 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing



(Dr. Heri Budiarto, S. Sos. M.Si)

Mengetahui,

Dekan

Ketua Bidang Studi

Fakultas Ilmu Komunikasi

Marketing Communication and Advertising



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Susan Emilia Rosa
NIM : 44309120011
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : *WORD OF MOUTH* SEBAGAI STRATEGI
KOMUNIKASI PEMASARAN KEPADA PENGGUNA
SENTUL LEADERSHIP DEVELOPMENT CENTER
PERIODE 2010-2011

UNIVERSITAS Jakarta, 24 Oktober 2013

MERCU BUANA

1. Ketua Sidang

(Drs. A. Rahman, MM, M.Si)

()

2. Penguji Ahli

(Dr. A. Mulyana, M.Si)

()

3. Pembimbing

(Dr. Heri Budianto, S. Sos. M.Si)

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna memenuhi kelulusan program Strata 1 (S-1) *Marketing Communication & Advertising* Universitas Mercu Buana, dengan judul “Strategi Word of Mouth Sebagai Komunikasi Pemasaran Kepada Pengguna Sentul Leadership Development Center Periode 2010-2011”.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada orang-orang yang telah memberi kontribusi terhadap penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Dosen pembimbing, Dr. Heri Budianto, S.Sos, M.Si yang memberikan arahan dan teguran hingga selesainya skripsi.
2. Terimakasih kepada Kabid, Sekbid, Dekan, serta Seluruh Dosen di Universitas Mercu Buana yang telah mengajarkan penulis dari awal sampai akhir semester.
3. Manajemen PT. DHM (SLDC), yakni Sherly Susan selaku General Manager SLDC, Hafizd Hamzah selaku Marketing & Sales Manager PT. DHM atas kesediaan menjadi narasumber dan mendukung penyusunan skripsi ini.
4. Khalisna Isliadiani selaku corporate sales dan Rizki Aditya selaku Creative Specialist PT. DHM (SLDC) dan Amin- Sales Supervisor SLDC selaku narasumber.
5. Keluarga PT. DHM, khususnya Rain Maker, Feybe, dan Lita yang membantu penyusunan skripsi ini .

6. Orang tua tercinta Uti dan Maman Firmansyah, ST., serta saudara tercinta Puput atas dukungannya bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman tercinta Farah, Putri, Ridho, Deasy dan Starbucks Indonesia, terima kasih atas support yang terus diberikan sehingga penelitian ini selesai.
8. Teman seperjuangan tersayang Mariza, Nuraeni, Vicky, Kartika, Dewina, Indra, dan Wismoyo. Seluruh mahasiswa *Marketing Communication & Advertising* angkatan XVI.
9. Orang yang selalu memberikan inspirasi dan semangat Shinhwa, TVXQ dan Hallyu families.
10. Sahar onnie dan Mba Nadia atas *support* dan bantuannya.
11. Pihak-pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi selesai.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis menerima saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, saya sampaikan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, November 2013

Susan Emilia Rosa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademik	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Communication</i>)	10
2.2. <i>Word of Mouth</i>	14
2.3. <i>Word of Mouth Marketing</i> (WOMMA)	17
2.4. Jenis <i>word of mouth</i> dan tingkatannya	20
2.5. Tingkat Pemahaman	22

2.6. Brand Loyalty	22
2.7. Strategi untuk <i>Word of Mouth</i> Yang Efektif.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Tipe Penelitian	27
3.2. Metode Penelitian	28
3.3. Subyek Penelitian.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Data Primer	33
3.4.2. Data Sekunder.....	33
3.5. Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	35
3.5.1. Definisi Konsep	35
3.5.2. Fokus Penelitian.....	35
3.6. Teknis Analisis Data	36
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Sentul Leadership Development Center	41
4.1.1. Sejarah Sentul Leadership Development Center	44
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.3. Kebijakan mutu	48
4.1.4. Kepercayaan	48
4.1.5. Komitmen	49
4.2. Hasil dan Pembahasan	51
4.2.1. Strategi Pemasaran Dengan <i>Word of Mouth</i>	52

4.2.2. Strategi Pengelolaan <i>Word of Mouth</i> di Sentul Leadership Development Center (SLDC).....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80
RIWAYAT HIDUP.....	98



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Komponen Word of Mouth	16
Gambar 2	Leveling Word of Mouth	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Guidelines Wawancara Sherly Susan	81
Lampiran 2	Guidelines Wawancara Hafizd Hamzah	82
Lampiran 3	Guidelines Wawancara Khalisna Isliadiani	83
Lampiran 4	Guidelines Wawancara Amin	84
Lampiran 5	Guidelines Wawancara Rizky Aditya	85
Lampiran 6	Transkrip Wawancara Sherly Susan	86
Lampiran 7	Transkrip Wawancara Hafizd Hamzah	89
Lampiran 8	Transkrip Wawancara Khalisna Isliadiani	92
Lampiran 9	Transkrip Wawancara Amin	94
Lampiran 10	Transkrip Wawancara Rizky Aditya	95
Lampiran 11	Over view SLDC	97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA