



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

AKTIVITAS *WORD OF MOUTH* MARKETING

DEPOT RAWON SETAN

EMBONG MALANG DI SURABAYA

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

ENDAH PRATIWI
44308120071

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *WORD OF MOUTH* MARKETING DEPOT
RAWON SETAN EMBONG MALANG DI SURABAYA**

Nama : Endah Pratiwi

NIM : 44308120071

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 November 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Endri Listiani S.IP,M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *WORD OF MOUTH* MARKETING DEPOT
RAWON SETAN EMBONG MALANG DI SURABAYA**

Nama : Endah Pratiwi

NIM : 44308120071

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS

Jakarta, 14 Desember 2013

MERCU BUANA

Ketua Sidang,
A.Rahman,M.Si.,MM.


(.....)

Penguji Ahli
Nindyta Aisyah,M.Si


(.....)

Pembimbing
Endri Listiani,S.IP.,M.Si


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *WORD OF MOUTH* MARKETING DEPOT
RAWON SETAN EMBONG MALANG DI SURABAYA**

Nama : Endah Pratiwi

NIM : 44308120071

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

Jakarta, 29 Desember 2013

Disetujui dan di terima oleh,

Pembimbing

(Endri Listiani S.IP,M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dra. Yoyoh Hereyah M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur panjatkan kepada Allah SWT, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendak Nya dan kemudahan maupun kesulitan yang telah di berikan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai pada waktunya.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Srata 1 (S-1) *Marketing Communication & Advertising*, Universitas Mercu Buana. Penulisan skripsi ini merupakan pelajaran sangat berharga bagi penulis dan merupakan pengalaman yang berarti juga mengagumkan. Banyak kesulitan dan hambatan yang penulis alami dalam penyusunan skripsi ini. Namun kesulitan dan hambatan tersebut dapat di atasi dengan berbagai bantuan dari berbagai pihak baik material ataupun spritual.

Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Endri Listiani S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan juga semangat yang begitu besar yang tak ternilai dengan apapun sampai skripsi ini selesai.
2. Nara sumber internal depot rawon setan Mba Endang dan Mba Indah sebagai key informan depot rawon setan.
3. Ibu Maria Cicilia, Berditya, David Pospos dan Lisa nara sumber eksternal sebagai informan pelengkap informasi penelitian.

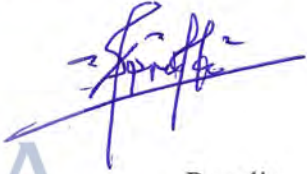
4. Mba Emi Harris selaku jurnalis koran sindo surabaya yang membantu memberikan informasi pelengkap dalam skripsi ini.
5. Keluargaku, suamiku tercinta yang memberikan fasilitas untuk pelengkap belajarku dan menemani setiap malam yang membantu secara moril memberikan semangat yang tiada henti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman tercinta yang membantu proses penulisan skripsi ini.

Akhir kata walaupun penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari bahasa ataupun isinya, Penulis mengharapkan kritik dan saran terhadap penulisan ini sebagai acuan untuk lebih baik dan sebagai masukan yang sangat berharga.

Jakarta, November 2013



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	11
2.1.1 Definisi.....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	18
2.2.1 Definisi.....	18
2.2.2 <i>Strategi</i> Komunikasi Pemasaran.....	19
2.3 <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	23
2.3.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	23
2.3.2 Filosofi <i>Word Of Mouth Marketing</i>	23

2.3.3 Tujuan <i>Word Of Mouth Marketing</i>	24
2.3.4 <i>Strategi Word of Mouth Marketing</i>	25
2.3.5 Prinsip dan Karakteristik WOM Marketing.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subyek Penelitian	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Data Primer.....	36
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5 Definisi Konsep dan Penelitian.....	36
3.5.1 Aktivitas.....	37
3.5.2 <i>Word Of Mouth</i>	37
3.5.3 Marketing.....	37
3.5.4 Rawon Setan.....	37
3.6 Fokus Penelitian.....	37
3.7 Teknik Analisa Data.....	38
3.8 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1 Sejarah Depot Rawon Setan Embong Malang Surabaya..	40
4.1.2 Visi dan Misi.....	41
4.1.3 Tujuan.....	43

4.1.4 Letak Geografis.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Analisa Situasi.....	44
4.2.2 Aktivitas WOMM Rawon Setan.....	44
4.3 Pembahasan.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Bauran Pemasaran Jasa 7P	3
Tabel 2	Prinsip dan Karakteristik kerja WOM	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tampak depan Depot Rawon Setan	39
Gambar 2	Tampak dalam Depot Rawon Setan	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar pertanyaan wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara cucu Owner Depot Rawon Setan
Lampiran 3	Transkrip Wawancara Asisten Depot Rawon Setan
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Jurnalis Koran Sindo Biro Surabaya
Lampiran 5	Transkrip wawancara Konsumen Lama Depot Rawon Setan
Lampiran 6	Transkrip Wawancara Konsumen Baru Depot Rawon setan
Lampiran 7	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 8	Surat Balasan selesai Penelitian
Lampiran 9	Draft Observasi

