

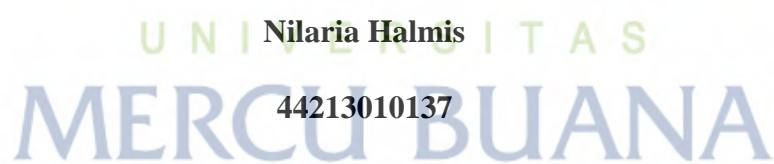


STRATEGI WORD OF MOUTH JOIN KOPI BULUNGAN DALAM MENINGKATKAN CITRA PRODUK

SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

Disusun Oleh:



**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI WORD OF MOUTH JOIN KOPI BULUNGAN DALAM MENINGKATKAN CITRA PRODUK**
Nama : Nilaria Halmis
NIM : 44213010137
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Januari 2017
UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI WORD OF MOUTH JOIN KOPI BULUNGAN DALAM MENINGKATKAN CITRA PRODUK**

Nama : Nilaria Halmis

NIM : 44213010137

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Januari 2017

Ketua Sidang,

Novi Erlita, S.Sos, MA

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Pengaji Ahli,

Rika Jessica, M.Ikom

Pembimbing I

Dr. Agustina Zubair, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI WORD OF MOUTH JOIN KOPI BULUNGAN DALAM MEINGKATKAN CITRA PRODUK**

Nama : Nilaria Halmis

NIM : 44213010137

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Januari 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyo, M.Com., Ph.D.)



**SURAT PERJANJIAN REVISI SKRIPSI DAN
PENYERAHAN ARTIKEL E-JURNAL
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

Q

No. Dokumen	15.4.09.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Mei 2014		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

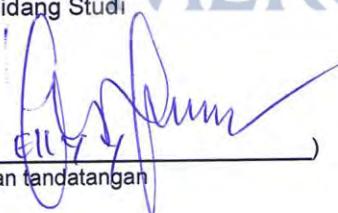
Nama : Nilaria Halmis
NIM : 44213010137
Bidang Studi : Public Relations
Alamat Rumah : Perniahan The Green River View B5
 Tanah Baru Beti, Depok
No. Telp : 085776079016

Berjanji akan menyelesaikan perbaikan skripsi dan menyerahkan artikel e-jurnal dalam bentuk soft copy Dengan Jenis File PDF Dan WORD, selambat-lambatnya 2 minggu yaitu tanggal 7 Januari 2018. Jika sampai dengan tanggal tersebut saya belum menyerahkan perbaikan skripsi yang telah disyahkan oleh Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji Ahli, dan ketua Sidang, maka saya bersedia dikenakan saksi * :

- Pembatalan kelulusan sidang dan bersedia untuk melakukan sidang ulang
 Drop out karena telah habis masa studi

Demikian surat perjanjian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

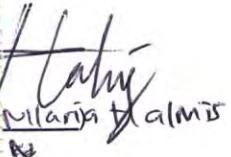
Mengetahui,
Ketua Bidang Studi



Nama dan tandatangan

Yang menyatakan




Halmis
Nilaria Halmis

Catatan :
*) beri tanda (\) sesuai kondisi mahasiswa yang bersangkutan

KATA PENGATAR

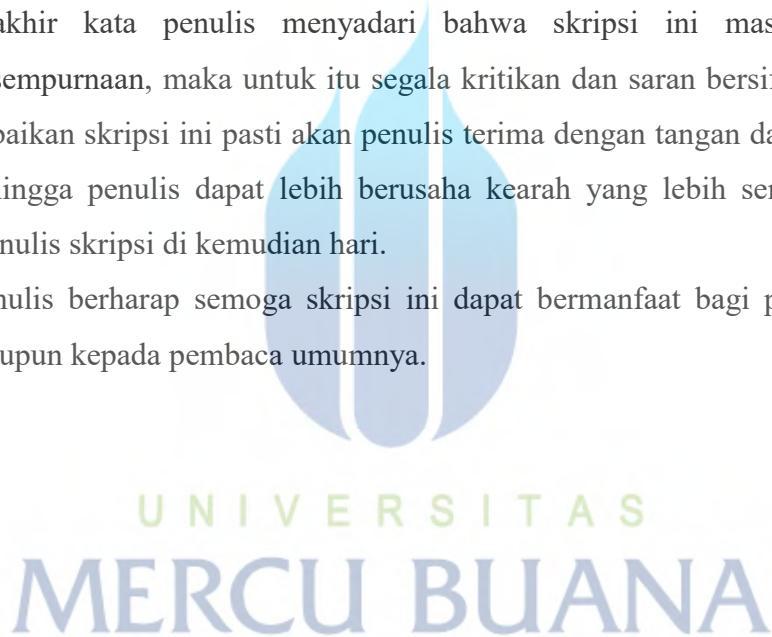
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul "Strategi Word Of Mouth Join Kopi Bulungan Dalam Meningkatkan Citra Produk"

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana, Jakarta. Walaupun dalam penyusunan penulis mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat sumbangan saran dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk semua pihak yang telah membantu didalam penyusunan skripsi ini, diantaranya yang terhormat:

1. DR. Agustina Zubair, M.Si selaku pembimbing penulis sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah berkenaan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kabid Public Relations
3. Ponco Budi Sulistyo, M.Comm, P.hd , Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Suryaning Hayati, SE, MM, selaku dosen mata kuliah seminar yang memberikan masukan untuk penulis.
5. Dr. Farid Hamid, M.Si, yang telah memberikan memberikan masukan untuk peneliti ini.
6. Keluarga tercinta, Mamah, Ka Wita, Ka Zee, Johan beserta keluarga yang memotivasi, mendoakan serta membantu penulis.

7. Ka Argo selaku Owner sekaligus mas Edi selaku penanggungjawab Join Kopi besera barista Join Coffee yang sudah bersedia di wawancara sebagai objek penelitian.
8. Keluarga tercinta, Mamah, Ka Wita, Ka Zee, Johan beserta keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis.
9. Sahabat penulis Alfiansyah Ramadhan, Muhamminu, Mita Rosdiana, Ulfa Febri Irawati, Alfi Puji Hartati, Nia Fitriani, Lia Tasliya, Tria Sari yang sangat mendukung penulis lewat doa, perhatian dan bantuannya.
10. Diakhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka untuk itu segala kritikan dan saran bersifat logis untuk kebaikan skripsi ini pasti akan penulis terima dengan tangan dan hati terbuka sehingga penulis dapat lebih berusaha kearah yang lebih sempurna dalam menulis skripsi di kemudian hari.
11. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun kepada pembaca umumnya.



Jakarta, 5 Januari 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR JUDUL i

KATA PENGATAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peneliti Terdahulu.....	9
2.2 Public Relations.....	11
2.2.1 Peran dan Fungsi Public Relations.....	13
2.2.2 Tugas Public Relations.....	15
2.3 Strategi Public Relations	17
2.4 Marketing Public Relations	19
2.4.1 Peran Marketing Public Relations	23
2.4.2 Kegiatan Marketing Public Relations.....	24
2.4.3 Manfaat Marketing Public Relations	25
2.4.4 Strategi Marketing Public Relations	27
2.4.5 Perbedaan MPR dan PR	29
2.5 Word of Mouth.....	31
2.5.1 Strategi Word of Mouth.....	34

2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Word of Mouth..	35
2.5.3 Elemen-Elemen Word of Mouth	38
2.5.4 Manfaat Word of Mouth Communication	38
2.6 Citra Produk.....	39
2.6.1 Definisi Citra Produk	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	41
3.2 Tipe Penelitian.....	43
3.3 Metode Penelitian.....	44
3.4 Subyek Penelitian	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.2 Data Skunder	46
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	48

B IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Perusahaan	51
4.1.1 Struktur Organisasi	54
4.1.2 Visi dan Misi	55
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.2 Strategi Word of Mouth Join Kopi Bulungan	56
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Strategi Word of Mouth Join Kopi Bulungan	75

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran Akademis.....	92
5.2.1 Saran Praktis	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CV



x

<http://digilib.mercubuana.ac.id/>