

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	9
2.2.1 Deskripsi SWOT .....	17
2.2.2 Deskripsi STP .....	20
2.3 Word of Mouth Marketing .....	21
2.3.1 Filosofi Word of Mouth Marketing .....	25
2.3.2 Teknik Word of Mouth Marketing.....	26
2.3.3 Mindset Word of Mouth Marketing.....	29
2.3.4 Konsep Kerja WoM Mempengaruhi Keputusan Konsumen .....	30

2.4 Strategi Word of Mouth Marketing .....	31
2.4.1 Empat Strategi Word of Mouth Marketing .....	33
2.5 Brand Awareness .....	36
2.5.1 Elemen Brand Awareness .....	37
2.6 Perilaku Konsumen .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Tipe Penelitian .....	42
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 Sekunder .....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Deskripsi Penemuan.....	50
4.2.2 Bauran Promosi.....	51
4.2.3 Deskripsi STP .....	53
4.2.4 Deskripsi SWOT.....	55
4.2.5 Perilaku Konsumen.....	55

4.2.6 Konsep 7P .....	57
4.2.7 Deskripsi WoM.....	62
4.3 Pembahasan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN SARAN</b> .....	74
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b> .....	78



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**