

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iv
Lembar Pernyataan	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teoritis	13
2.2.1. Teori Konten Analisis (Analisis Isi)	15
2.2.2. Feedback	17
2.2.2.1. Feedback Langsung	18
2.2.3. Online Review	19
2.2.4. Konsumen	23
2.2.5. Komunikasi Dalam Organisasi	24
2.2.6. Pola Komunikasi Organisasi	28
2.2.7. Platform Aplikasi Digital Word of Mouth	32
2.2.8. Customer Satisfaction	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Paradigma Penelitian	42
3.2. Metode Penelitian	42
3.2.1. Jenis Penelitian	43
3.3. Subyek Penelitian	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Teknik Analisa Data	47

3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2.	Hasil Penelitian	57
4.3.	Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1.	Kesimpulan	80
5.2.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

