



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**WORD OF MOUTH MARKETING SEBAGAI KEGIATAN PROMOSI  
TERHADAP PENJUALAN SUZUKI ERTIGA DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing  
Communication And Advertising**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Disusun Oleh:**

**Muhammad Haris**

**44310110054**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
JURUSAN MARKETING COMMUNICATION AND ADVERTISING  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**



**BIDANG STUDI MARKETING  
COMMUNICATION AND ADVERTISING**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : *WORD OF MOUTH MARKETING* SEBAGAI  
KEGIATAN PROMOSI TERHADAP PENJUALAN  
SUZUKI ERTIGA DI INDONESIA

**Nama** : MUHAMMAD HARIS

**NIM** : 44310110054

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 8 Agustus 2015

Mengetahui,

Pembimbing

Ira Purwitasari, M.Ikom



**BIDANG STUDI MARKETING  
COMMUNICATION AND ADVERTISING**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

**Judul** : *WORD OF MOUTH MARKETING* SEBAGAI  
KEGIATAN PROMOSI TERHADAP PENJUALAN  
SUZUKI ERTIGA DI INDONESIA

**Nama** : MUHAMMAD HARIS

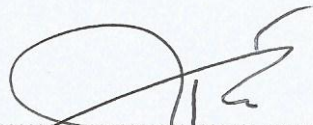
**NIM** : 44310110054

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

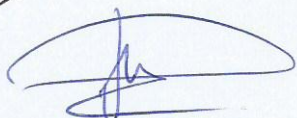
**Bidang Studi** : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 8 Agustus 2015

Ketua Sidang,  
Dr. Farid Hamid., M.Si

(  
.....)

Penguji Ahli,  
Razie Razak., M.Ikom

(  
.....)

Pembimbing,  
Ira Purwitasari, M.Ikom

(  
.....)



**BIDANG STUDI MARKETING  
COMMUNICATION AND ADVERTISING  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**Judul** : *WORD OF MOUTH MARKETING* SEBAGAI  
KEGIATAN PROMOSI TERHADAP PENJUALAN  
SUZUKI ERTIGA DI INDONESIA

**Nama** : MUHAMMAD HARIS

**NIM** : 44310110054

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 8 Agustus 2015

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing

Ira Purwitasari, M.Ikom

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Bidang Studi Marketing Communication  
and Advertising

Dr Yoyoh Hereyah, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hinayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul *word of mouth marketing* sebagai kegiatan pemasaran terhadap penjualan Suzuki Ertiga di Indonesia. Semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca dalam administrasi pendidikan dalam profesi keguruan.

Harapan saya semoga makalah ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, sehingga saya dapat memperbaiki bentuk maupun isi makalah ini sehingga kedepannya dapat lebih baik.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih yang kepada Yth:

1. Ira Purwitasari. M. Ikom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr Yoyoh Hereyah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Marketing Communication and Advertising yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada peneliti.
3. Saudari Nurul selaku Public Relations PT. Suzuki Indomobil Sales yang telah membantu saya dalam proses wawancara.
4. Bapak Mat Ajis dan Ibu Masamah, terima kasih atas jasa-jasanya, kesabaran, do'a, dan tidak pernah lelah dalam membimbing saya sejak kecil.

5. Ignatius Aditya Christian selaku teman dari universitas Mercubuana yang telah membantu saya dalam memberikan masukan dan penyusunan skripsi yang saya buat.
6. Angga Hantara selaku kerabat saya yang selalu mensupport dan memberikan masukan daya dalam menyusun skripsi yang saya buat ini.
7. Rekan-rekan kampus universitas Mercubuana yang telah banyak memberikan bantuan moril.
8. Karyawan TU FIKOM, terima kasih selalu mau direpotkan.

Skripsi ini saya akui masih banyak kekurangan karena pengalaman yang saya miliki sangat kurang. Oleh karena itu saya harapkan kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan makalah ini.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus 2015

Muhammad Haris

Peneliti

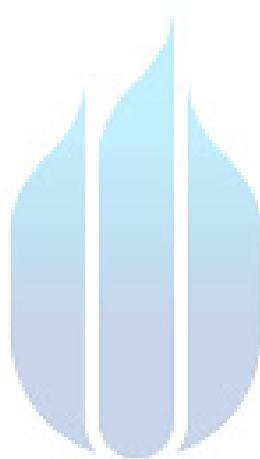
## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Komunikasi .....	16
2.2 Komunikasi Pemasaran .....	17
2.2.1 Tujuan Komunikasi Pemasaran .....	19
2.2.2 Fungsi Komunikasi Pemasaran .....	20
2.3 Bauran Pemasaran .....	23
2.4 WOM ( <i>Word of mouth</i> ) .....	25
2.4.1 Strategi Implikasi <i>Word of mouth</i> .....	28
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya WOM .....	32
2.4.3 <i>Word of mouth</i> Efektif .....	33
2.5 WOMM ( <i>Word of mouth Marketing</i> ) .....	33

2.5.1 Empat aturan dalam <i>Word of mouth Marketing</i> .....	36
2.5.2 Elemen-elemen <i>Word of mouth Marketing</i> .....	38
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Paradigma.....	40
3.2 Tipe Penelitian .....	41
3.3 Metode Penelitian.....	42
3.4 Subjek Penelitian.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Profil Perusahaan .....	49
4.1.2 Visi dan Misi.....	49
4.1.3 Struktur Suzuki Indonesia.....	48
4.1.4 Penghargaan dan Pencapaian.....	52
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Penerapan Elemen <i>Word of mouth Marketing</i> Dalam Kegiatan Promosi Terhadap Penjualan Suzuki Ertiga .....	54
4.2.2 <i>Talkers</i> .....	56
4.2.3 <i>Topics</i> .....	58
4.2.4 <i>Tools</i> .....	61
4.2.5 <i>Taking Part</i> .....	63
4.2.6 <i>Tracking</i> .....	65
4.3 Pembahasan.....	67



<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	71
5.1 Simpulan .....	71
5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA