DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR BAGAN ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 5

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.3.1 Maksud Penelitian 7
1.3.2 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.4.1 Kegunaan Penelitin Teoritis 8
1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktis 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 10
2.1 Tinjauan Pustaka 10
2.1.1 Penelitian Terdahulu 10
2.1.2 Tinjauan Komunikasi Pemasaran 14
2.1.3 Tinjauan *Public Relations* 15
2.1.4 Tinjauan Marketing *Public Relations* 18
2.1.5 Tinjauan Komunikasi Strategi Promosi 19
2.1.6 Tinjauan Komunikasi Word of Mouth 26
2.2 Kerangka Pemikiran.....35
BAB 3 METODE PENELITIAN 37
3.1 Metode Penelitian 37
3.1.1 Desain Penelitian 37
3.2 Informan Penelitian 39
3.3 Teknik Pengumpulan Data 43
3.3.1 Studi Pustaka 44
3.3.1 Studi Lapangan 45

3.4 Uji Keabsahan Data 46

3.5 Teknik Analisa Data 47

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 49

3.6.1 Lokasi Penelitian 50

3.6.2 Waktu Penelitian 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **53**

4.1 Hasil Penelitian 53

4.1.1 Gambaran Hasil Penelitian 60

4.1.1.1 Triptophan Tour & Travel 60

4.1.2 Proses Pendekatan Informan 65

4.1.3 Analisa Deskripsi Hasil Penelitian 78

4.1.3.1 Pembicara (*Talkers*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 78

4.1.3.2 Topik (*Topic*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour& .... Travel* 83

4.1.3.3 Alat (*Tools*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 86

4.1.3.4 Partisipasi (*Taking parts*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 88

4.1.3.5 Pengawasan (*Tracking*) *Word of Mouth* Tim Triptophan . *Tour & Travel* 89

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 91

4.2.1 Pembicara (*Talkers*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 95

4.2.2 Topik (*Topic*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 97

4.2.3 Alat (*Tools*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour*

& Travel 99
4.2.4 Partisipasi (*Taking parts*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 100
4.2.4 Pengawasan (*Tracking*) *Word of Mouth* Tim Triptophan *Tour & Travel* 101
BAB V PENUTUP **106**
5.1 Kesimpulan 106
5.1 Saran 107
DAFTAR PUSTAKA **109**
LAMPIRAN **113**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP **154**