

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Identifikasi Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.6. Waktu Penelitian	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Komunikasi.....	10
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	10
2.1.3 Strategi.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka pemikiran	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Subjek dan objek penelitian	28
3.3.1 Subjek penelitian.....	28
3.3.1 Objek penelitian.....	28
3.4 Lokasi Penelitian	28
3.5 Unit Analisis Data	28
3.6 Informan Kunci	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	31
3.8 Teknik Analysis Data	32

3.9 Teknik Keabsahan Data	33
BAB IV.....	35
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	35
4.1 Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Auto2000 Sanur	35
4.2 Informan.....	36
4.3 Hasil Penelitian.....	40
4.3.1 Elemen <i>Word of Mouth</i> Auto2000 Sanur	40
4.4 Pembahasan.....	61
4.4.1 Elemen – Elemen <i>Word of Mouth</i> Auto2000 Sanur.....	62
4.4.2 Pembahasan Teori.....	67
BAB V	69
KESIMPULAN & SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
Daftar Pustaka.....	71
Lampiran.....	74
Similarity Index	74
Dokumen Persetujuan	75
Draft Pertanyaan	80
Dokumentasi.....	83