

## DAFTAR ISI

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

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