

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pengesahan Penguji.....	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
F. Definisi Operasional.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II Kajian Pustaka	
A. Strategi Pemasaran.....	9
B. Komunikasi Pemasaran.....	11
C. <i>Word of mouth</i> (WOM).....	13
1. Definisi <i>word of mouth</i>	13
2. Indikator-indikator <i>Word of mouth</i>	17
D. Keputusan Pembelian.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Kerangka Berfikir.....	27
BAB III Metode Penelitian	

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Kehadiran Peneliti.....	30
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Metode Observasi.....	31
2. Metode Wawancara.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
1. Reduksi Data.....	33
2. Penyajian Data.....	34
3. Verifikasi Data.....	34
BAB IV Hasil Penelitian	
A. Gambaran Umum Usaha.....	36
1. Profil Usaha.....	36
2. Lokasi Penelitian.....	38
4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	39
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan <i>Word Of Mouth</i>	48
C. Penerapan Strategi Pemasaran <i>Word Of Mouth</i>	51
BAB V Pembahasan	
A. Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap keputusan Pembelian konsumen.....	57
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>word of mouth</i>	62
C. Penerapan strategi pemasaran <i>word of mouth</i>	65
1. Organik <i>Word of Mouth</i>	65
2. Amplified <i>Word of Mouth</i>	65
D. Keuntungan dan kekurangan <i>word of mouth</i>	66
BAB VI Kesimpulan	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
Daftar Pustaka.....	72
Lampiran Lampiran.....	74

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu18
2. Klasifikasi Produk Toko Leni Kosmetik di desa Sindet Anyar Probolinggo35

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Berfikir.....	28
2.1 Struktur Pengurus Toko Leni Kosmetik Probolinggo.....	37
3.1 Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 4 Deskripsi Objek Penelitian
- Lampiran 5 Rekomendasi Transkrip Wawancara
- Lampiran 6 Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Kartu Kendali Ujian Kopersif
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 10 Biodata Peneliti