

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
Pernyataan Orisinalitas.....	iii
ABSTRAK .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Akademik .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Komunikasi Pemasaran .....	11
2.1.2 Word Of Mouth Marketing.....	14
2.1.3 Digital Marketing.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konsep .....	28
BAB III .....	29

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2 Pendekatan Penelitian.....	29
3.3 Metode Penelitian.....	30
3.4 Operasional Konsep.....	30
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	35
3.8 Uji Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Fokus Penelitian.....	39
4.1.1 Profil PT. ZUZU Teknologi Servis (Zuzu Hospitality).....	39
4.1.2 Struktur Organisasi Zuzu Hospitality .....	40
4.1.3 Kegiatan Di Zuzu Hospitality .....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Implementasi Word Of Mouth Marketing di era digital pada PT ZUZU Teknologi Servis (Zuzu Hospitality) .....	48
4.2.2 Pakar Pemasaran yang menjabat sebagai Head Of Marketing .....	65
4.3 Pembahasan .....	68
<b>BAB V.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>