

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BIODATA PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Penelitian	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Signifikansi Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA KONSEP	
2. Tinjauan Pustaka	9
2.1 Komunikasi Bisnis	9
2.2 Komunikasi Pemasaran	13
2.2.1 Bauran Komunikasi Pemasaran	18
2.2.1.1 Mode Komunikasi <i>Personel Selling</i> dan Komunikasi Persuasif	22

2.3 Komunikasi Persuasif	23
2.3.1 Persuasi dan Komunikasi Persuasif	23
2.3.2 Unsur Komunikasi Persuasif	26
2.3.3 Elemen Komunikasi Persuasif	28
2.3.4 Strategi Komunikasi Persuasif	28
2.3.5 Teknik Komunikasi Persuasif	29
2.4 <i>Word of Mouth</i>	30
2.4.1 Elemen <i>Word of Mouth</i>	34
2.5 <i>Two Step Flow Communication</i>	35
2.5.1 <i>Opinion Leader</i>	39
2.5.1.1 Karakteristik <i>Opinion Leader</i>	41
2.6 Penelitian Terdahulu	42
2.7 Kerangka Konsep	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2 Rancangan Penelitian	44
3.3 Deskripsi Konsep	44
3.4 Sumber Informasi	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.7 Teknik Uji Kesahihan Penelitian	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PDSB	50
4.2 Gambaran Umum Pemasaran Tabungan Haji PDSB	51
4.2.1 Struktur Organisasi PDSB terkait Pemasaran Tabungan Haji	52
4.2.2 Aktivitas Pemasaran Tabungan Haji Kantor Pusat	53
4.4 Hasil Penelitian	53

4.4.1 Komunikasi Pemasaran Tabungan Haji.....	53
4.4.2 Peran <i>Opinion Leader</i> dalam Pemasaran Tabungan Haji PDSB...	55
4.5 Komunikasi Persuasif dalam Pemasaran Tabungan Haji PDSB	58
4.5.1 Elemen Komunikasi Persuasif	60
4.6 <i>Word of Mouth</i> dalam Pemasaran Tabungan Haji PDSB	66
4.6.1 Elemen <i>Word of Mouth</i>	68
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	74
4.7.1 Komunikasi Pemasaran Tabungan Haji.....	74
4.7.2 Komunikasi Persuasif dalam Pemasaran Tabungan Haji	75
4.7.3 <i>Word of Mouth</i> dalam Pemasaran Tabungan Haji PDSB	78

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konsep	43
Gambar 2: Berita Bank Panin Syariah sebagai BPS BPIH.....	61
Gambar 3: Dokumentasi Pendaftaran Haji	65
Gambar 4: Dokumentasi Pendaftaran Haji 2	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Lama Antrian Jamaah Haji Indonesia.....	2
Tabel 2: BPS BPIH Semester 1 2021.....	3
Tabel 3: Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 4: Deskripsi Konsep.....	45
Tabel 5: Daftar Informan.....	46
Tabel 6: Daftar Triangulator.....	48
Tabel 7: Kuota Antrian Haji.....	65
Tabel 8: Participants WoM.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 1
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 2
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 3
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 4
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 5
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 6
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan 7
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan Triangulasi Sumber 1
Lampiran 1: Lampiran Wawancara Informan Triangulasi Sumber 2
Lampiran 1: Lampiran Observasi di PDSB