

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
MOTTO	xvi
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Peneltian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Langkah-langkah Penelitian.....	11
1. Lokasi penelitian	11
2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	12
3. Metode Penelitian.....	13
4. Jenis Data dan Sumber Data	14
5. Informan dan Unit Analisis	17
a. Informan.....	17

b. Unit Analisis.....	17
6. Teknik Pengumpulan Data.....	17
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	19
8. Teknik Analisis Data.....	20
BAB II.....	24
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
B. Kajian Konseptual.....	27
1. Strategi Promosi.....	27
a. Pengertian Strategi Promosi.....	27
b. Konsep Strategi Promosi.....	30
c. Bauran Promosi.....	33
2. <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	35
a. Pengertian Word of Mouth (WOM).....	35
b. Jenis-jenis Word of Mouth (WOM).....	37
c. Indikator Word of Mouth (WOM).....	39
3. Tingkat Kepuasan.....	43
a. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	43
b. Aspek Pengambilan Keputusan.....	45
c. Tahapan- tahapan dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	49
4. Jemaah Umrah.....	51
a. Pengertian Jemaah.....	51
b. Pengertian Umrah.....	52
c. Syarat Rukun Umrah.....	53

BAB III	56
A. Gambaran Umum PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Kabupaten Subang	56
1. Sejarah PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Subang.....	56
2. Visi dan Misi PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i>	60
3. Struktur Organisasi PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i>	61
4. Legalitas PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i>	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Perencanaan Strategi Promosi <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah	62
2. Implementasi Strategi promosi <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah	67
3. Evaluasi Strategi Promosi dengan <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah	72
C. Pembahasan.....	76
1. Analisis Perencanaan Strategi Promosi <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah.....	76
2. Analisis implementasi Strategi Promosi <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah.....	85
3. Analisis Evaluasi Strategi Promosi dengan <i>Word of Mouth</i> (WOM) oleh PT Cahaya Raudhah <i>Tour and Travel</i> Sebagai Penyedia Jasa Layanan Umrah.....	94

BAB IV	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104

