



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTISARI.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasarn Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penulisan .....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Kerangka Penulisan .....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN</b>	
2.1. Kondisi Umum.....	7
2.1.1. Perkembangan Internet .....	7
2.1.2.Profil Singkat <a href="http://www.tokopedia.com">www.tokopedia.com</a> .....	8
2.2. Tinjauan Pustaka .....	10
2.2.1 Komunikasi .....	10
2.2.1a Pengertian Komunikasi .....	10
2.2.1b.Pentingnya Komunikasi .....	11



2.2.1c. Proses Komunikasi .....	12
2.2.2. Word of Mouth .....	13
2.2.2a Filosofi Word of Mouth .....	13
2.2.2b Pengertian Word of Mouth .....	14
2.2.2c. Konsep Kerja Word of Mouth .....	14
2.2.3. Perilaku Konsumen .....	16
2.2.4. Sikap Konsumen .....	17
2.2.4a. Definisi Sikap Konsumen .....	17
2.2.4b. Fungsi-Fungsi Sikap Konsumen .....	17
2.2.4c Tiga Komponen Sikap Konsumen .....	17
2.3. Metodologi Penelitian .....	18
2.3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	18
2.3.2. Populasi dan Sampel .....	18
2.3.3 Teknik Penelitian .....	19
2.3.4. Jenis Data .....	20
2.3.5. Tempat Penelitian .....	21
2.3.6. Subyek Penelitian .....	21
2.3.7. Teknik Pengolahan Data .....	21
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1. Data Responden .....	23
3.1.1. Identitas Responden .....	23
3.1.2. Perilaku Responden sebagai Konsumen .....	24
3.2. Tanggapan Responden .....	30
3.2.1. Indeks Tanggapan Responden menurut <i>Word of Mouth</i> .....	30
3.2.1. Indeks Tanggapan Responden menurut Sikap Konsumen .....	33



## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan .....	37
4.2. Saran .....	38
4.2.1. Saran untuk Perusahaan .....	38
4.2.2. Saran untuk Penelitian Mendatang .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN	