

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dikarenakan rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya. Penulis menulis tugas akhir ini dengan judul “Analisis *Brand Image* dan *Word of Mouth* Bisnis *Multi Level Marketing* Smart In Pays ” untuk bisa memenuhi persyaratan akademik demi memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Dr. Edwin M. B. Tambunan, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 2) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
- 3) Carly Stiana Scheffer Sumampouw, S.Sos., M.Comn., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
- 4) Jumadal Simamora, S.Sos., M.I.Kom., selaku Koordinator Tugas Akhir yang telah memberikan referensi dan masukan.

- 5) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah sejak awal bergaung hingga hari kelulusan penulis di Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci.
- 6) Staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu penulis berkaitan dengan urusan administrasi.
- 7) Staf Karyawan Perpustakaan Universitas Pelita Harapan yang telah membantu memberikan referensi yang berguna bagi penulis
- 8) Orang Tua dan anggota kelompok penulis yang selalu memberikan dukungan secara material maupun immaterial kepada penulis
- 9) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam memberikan dukungan kepada penulis terkait dan penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi masukan untuk semua pihak.

Tangerang, 15 Januari 2020

LIDYA DAYANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Penelitian	1
I.2 Identifikasi Masalah	6
I.3 Rumusan Masalah	7
I.4 Tujuan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan Penelitian	9
BAB II OBYEK PENELITIAN	
II.1 PT Sukses Integritas Perkasa (Smart In Pays)	10
II.2 Visi dan Misi	12
II.3 SWOT PT Smart In Pays	13
II.4 Struktur Organisasi PT Sukses Integritas Perkasa (SIP)	14
II.5 Subyek Penelitian	16
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
III.1 Pengertian Komunikasi	19
III.1.1 Komponen Komunikasi	20
III.2 Definisi <i>Public Relations</i>	21
III.3 <i>Marketing Public Relations</i>	23
III.4 Pengertian Citra	25
III.4.1 Jenis-Jenis Citra	28
III.5 <i>Word of Mouth</i>	30

III.6 Pengertian MLM	32
III.7 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	
IV.1 Pendekatan Penelitian	34
IV.2 Tempat dan Waktu Penelitian	35
IV.3 Obyek Penelitian	35
IV.4 Subyek Penelitian	36
IV.5 Metodologi Pengumpulan Data.....	37
IV.6 Acuan Pertanyaan Penelitian	38
IV.7 Proses Penelitian	39
IV.8 Proses Analisis Data Kualitatif.....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
V.1 Deskripsi Informan Penelitian	44
V.2 Hasil Wawancara.....	46
V.2.1 Pengertian Bisnis MLM	46
V.2.2 <i>Word of Mouth</i> MLM Smart In Pays	51
V.2.3 <i>Brand Image</i> MLM Smart In Pays.....	54
V.3 Pembahasan	59
V.3.1 <i>Word of Mouth</i>	59
V.3.1.1 Membicarakan (<i>Talking</i>)	59
V.3.1.2 Mempromosikan (<i>Promoting</i>)	61
V.3.1.3 Menjual (<i>Selling</i>).....	62
V.3.2 <i>Brand Image</i>	63
V.3.2.1 <i>Personality</i>	63
V.3.2.2 <i>Reputation</i>	64
V.3.2.3 <i>Value</i>	65
V.3.2.4 <i>Corporate Identity</i>	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
VI.1 Kesimpulan	68
VI.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	
Lampiran 1	A-1
Lampiran 2	A-11
Lampiran 3	A-18

Lampiran 4	A-26
Lampiran 5	A-35
Lembar <i>Monitoring</i> Bimbingan Tugas Akhir	B-1
Curriculum <i>Vitae</i>	C-1



DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Sukses Integritas Perkasa.....	14
Gambar 2.2 Persentase Mahasiswa yang Mengetahui Bisnis MLM Smart In Pays.	17
Gambar 2.3 Dari mana Mahasiswa Mengetahui Bisnis MLM Smart In Pays.....	17
Gambar 2.4 Skala Persepsi Mahasiswa terhadap Bisnis MLM Smart In Pays	18
Gambar 2.5 Kekurangan Bisnis MLM Smart In Pays.....	18
Gambar 3.1 Model Pembentukan Citra.....	26
Gambar 4.1 Proses Analisa Data Kualitatif	42



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Kerangka Pemikiran	33



DAFTAR LAMPIRAN

halaman

LAMPIRAN A

Transkrip Wawancara Informan 1	A-1
Transkrip Wawancara Informan 2	A-11
Transkrip Wawancara Informan 3	A-18
Transkrip Wawancara Informan 4	A-26
<i>Coding</i> Wawancara	A-35

LAMPIRAN B

Lembar <i>Monitoring</i> Bimbingan Tugas Akhir	B-1
--	-----

LAMPIRAN C

<i>Curriculum Vitae</i>	C-1
-------------------------------	-----

