ABSTRAK

Nama	: Kokom Komariah
N.I.M	: 2013-52-037
Judul	: Strategi Komunikasi Word Of Mouth Hotel B'fashion Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung
Jumlah Halaman	: viii; 91 Hal; 14 tabel; 3 bagan;
Kata Kunci	: *Strategi komunikasi word of mouth, Pemasaran dan Komunikasi antarpribadi*
Daftar Pustaka	: 27 Buku Periode 2003-2013

Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana strategi komunikasi word of mouth hotel b'fashion dalam meningkatkan minat berkunjung. Word of menjadi pilihan strategi peneliti hotel b'fashion, untuk konsep yang digunakan dalam penelitian yaitu komunikasi pemasaran terpadu (IMC), dan *word of mouth*. Penelitian ini melakukan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tipe 2, Studi kasus atau 'case study' adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalam suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa strategi yang terdapat di hotel b'fashion menggunakan word of mouth untuk menarik dan mempertahankan pengunjung. Kebanyakan pengunjung hotel b'fashion dari pebisnis luar kota yang biasanya mereka datang ke Jakarta untuk urusan bisnis dan menginap hanya beberapa hari, dari word of mouth ini mempunyai sisi positif buat para pengunjung sehingga mereka menceritakan ke kolega pebisnis lainnya agar memilih penginapan di hotel b'fashion. Selain sisi positif terdapat juga sisi negatif yaitu pada saat tamu itu merasa kurang puas atas apa yang didapat dari b'fashion maka ia akan menceritakannya kembali ke pebisnis yang lainnya tentang ketidakpuasan nya di hotel b'fashion. Maka dari itu customer service dan manager operational berperan penting dalam terciptanya word of mouth yang berkualitas karena mereka adalah ujung tombak perusahaan

.