

## ABSTRAK

IKA SEPTI WULANDARI, Dosen Pembimbing Zayad Abd. Rahman, M.HI dan Asfha Fikriyah, M.EI.: Analisis Penerapan Strategi *Word Of Mouth* Di Desa Wisata Edukasi Kampung Coklat Dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri, 2015.

Kata kunci: Strategi *Word Of Mouth*, Pendapatan Perusahaan

Menghasilkan pendapatan yang maksimal adalah tujuan semua perusahaan, tetapi jika strategi promosi yang dilakukan tidak sesuai maka pendapatan perusahaan seperti apa yang diharapkan tidak akan tercapai. *Word Of Mouth* adalah promosi yang handal dalam memasarkan dan mempromosikan produk atau jasa dari produsen kepada konsumen. dengan kemampuan kedekatan antara satu dengan yang lainnya melalui komunikasi, sosial media dalam jejaring internet. Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi *Word Of Mouth* yang diterapkan di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam meningkatkan pendapatan perusahaan dan apa saja kendala – kendala dalam penerapan strategi *Word Of Mouth* yang diterapkan di Wisata Edukasi Kampung Coklat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting karena sebagai pengumpul data dengan lokasi penelitian di Desa Wisata Edukasi Kampung Coklat Desa Plosorejo, kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar. Prosedur pengumpulan data, yaitu dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan sumber data yaitu ketua, devisi pemasaran, bendahara, devisi perencanaan, karyawan biasa, karyawan tetap, tourguide dan konsumen. adapapun analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini penerapan strategi *Word Of Mouth* yang dilakukan di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan adalah dengan menunjuk orang yang berkompeten, menentukan topik, menyediakan media seperti brosur dan media sosial yaitu *facebook, instagram, website, dan E – mail*, adanya partisipasi perusahaan seperti menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh konsumen dan juga masyarakat dan adanya pengawasan. Pengawasan yang dilakukan Wisata Edukasi Kampung Coklat saat ini hanya melalui pengawasan *internal*. Strategi *Word Of Mouth* sangat berperan dalam meningkatkan pendapatan tetapi masih ada penurunan hal ini dikarenakan adanya perbaikan mesin pengolahan, bertepatan dengan ujian sekolah, adanya renovasi tempat dan kurang bisa berbaur dengan masyarakat yang sudah memiliki kebun kopi coklat. Dan asapun kendala – kendala dalam penerapan strategi *Word Of Mouth* yaitu masih lemahnya bahasa asing dalam berkomunikasi dengan wisatawan *tourist*, kurangnya SDM yang dimiliki dan terbatasnya alat yang dimiliki Wisata Edukasi Kampung Coklat.

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DI WISATA  
EDUKASI KAMPUNG COKLAT DALAM MENINGKATKAN  
PENDAPATAN PERUSAHAAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)**



Oleh:

**IKA SEPTI WULANDARI**

9.313.121.11

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
JURUSAN SYARI'AH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KEDIRI  
2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **Analisis Penerapan Strategi *Word Of Mouth* di Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan**

**IKA SEPTI WULANDARI**

**NIM. 9.313.121.11**

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Zayad Abd. Rahman, M.HI**  
**Nip. 197312162005011002**

**Ashfa Fikriyah, M.EI**  
**Nip. 197504192000032002**

## NOTA KONSULTAN

Nomor : Kediri, 12 Oktober 2015

Lamp : 4 (Empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth : Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut didawa ini:

Nama : IKA SEPTI WULANDARI

NIM : 9.313.121.11

Judul : ANALISIS PENERAPAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DI WISATA EDUKASI KAMPUNG COKLAT DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PERUSAHAAN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu ( S-1 ).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosyah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

**Zayad Abd. Rahman, M.HI**  
Nip. 197312162005011002

**Ashfa Fikriyah, M.EI**  
Nip. 197504192000032002

## **NOTA PEMBIMBING**

Nomor :

Kediri, 12 Oktober 2015

Lamp : 4 (Empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth : Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : IKA SEPTI WULANDARI

NIM : 9.313.121.11

Judul : ANALISIS PENERAPAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DI  
WISATA EDUKASI KAMPUNG COKLAT DALAM  
MENINGKATKAN PENDAPATAN PERUSAHAAN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosyah yang dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2015, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

**Zayad Abd. Rahman, M.HI**  
Nip. 197312162005011002

**Ashfa Fikriyah, M.EI**  
Nip. 197504192000032002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Penerapan Strategi *Word Of Mouth* di Wisata Edukasi  
Kampung Coklat Blitar dalam Meningkatkan Pendapatan  
Perusahaan**

**IKA SEPTI WULANDARI**

**NIM.9.313.121.11**

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosyah Sekolah Tinggi Agama Islam  
Negeri Kediri Pada Tanggal 10 Oktober 2015

Tim Penguji,

Penguji Utama

**H. Ahmad Syakur, LC. M.EI**  
**NIP. 197607082006041004**

(.....)

Penguji I

**Zayad Abd. Rahman, M.HI**  
**Nip. 197312162005011002**

(.....)

Penguji II

**Ashfa Fikriyah, M.EI**  
**Nip. 17564192000032002**

(.....)

Kediri, Kediri, 10 Oktober 2015  
Ketua STAIN Kediri

**Dr. Nur Chamid, MM.**  
**NIP: 19680714 199703 1 002**

## MOTTO

*Kejujuran akan mengangkat derajat seseorang di dunia dan akherat,  
sebagaimana kebohongan akan menjatuhkan seseorang di dunia dan akherat*

*(Ibnu Hiban)*

## ***Persembahan***

*Kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk:*

### ***Alloh Swt & Rosululloh Saw***

*Ya Alloh engkau lah dzat yang telah menciptakanku, memberikan karunia nikmat yang terhingga, melindungiku, membimbingku dan mengajarku dalam kehidupanku, serta wahai engkau ya Rosulullah ya habiballah yang telah memberikanku pengetahuan akan ajaran tuhanku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang*

### ***Ayah dan Ibu Tercinta***

*Ayahku (Moh. Sajuri) dan Ibuku (Supiyah) tercinta yang senantiasa menyertai setiap langkah kakiku dengan do'a dan kasih sayangnya. Dan selalu mendorongku untuk terus maju, serta beliau mengorbankan apa saja yang mereka miliki demi anaknya agar berhasil menggapai cita-citanya.*

### ***Saudara – saudaraku tercinta***

*Lisa Fatmatus zahro', Putri Triana Sari, Erna Robi'atus sa'adah serta keluarga besarku yang selalu menemaniku, menghibur, memberi semangat dan selalu mendukung setiap langkahku.*

### ***Teman – Teman Seperjuangan***

*Teman – temanku khususnya Ekonomi Syariah kelas D yang bersama – sama berjuang dan yang selalu memberikan semangat yang tidak bisa aku sebutkan satu – persatu.*

### ***Almamaterku Tercinta***

*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri*



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan – Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan analisi penerapan strategi *Word Of Mouth* di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam meningkatkan pendapatan perusahaan, studi kasus di Desa Plosorejo, Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar Propinsi Jawa Timur.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW pemimpin umat yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang di ridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama islam.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam – dalamnya dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi signifikan bagi penulisan dan penyelesaian skripsi ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Zayad Abd. Rahman M,HI dan Ibu Ashfa Fikriyah M.EI selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Ketua STAIN Kediri
3. Bapak Dr. Imam Anas Muslih, M.HI selaku ketua jurusan Syariah STAIN Kediri beserta Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Jurusan Syariah Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kediri

4. Bapak H. Ahmad Syakur, Lc.M.El, selaku ketua prodi Ekonomi Syariah
5. Bapak Kholid Ahmad selaku ketua, beserta para manager, manager produksi, divisi pemasaran, karyawan tetap, karyawan biasa Wisata Edukasi Kampung Coklat yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
6. Ayah , Ibu, adik – adikku, beserta keluarga besar tercinta yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moril, spiritual, dan material selama penulis menyelesaikan studi.
7. Teman – teman mahasiswa STAIN Kediri khususnya jurusan Ekonomi Syariah Kelas D serta pihak – pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan moril sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.

Kepada mereka semua disampaikan *jazakumulloh khairon katsiro*. Namun demikian tentu saja dalam penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, untuk itu kritik konstruktif selalu diharapkan demi perbaikan dimasa masa yang akan datang

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Penulis,

Kediri, 12 oktober 2015

Ika Septi Wulandari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I :PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka.....	9
BAB II :KAJIAN TEORI.....	13
A. Tinjauan Umum Pemasaran dan pengelolaannya.....	13
1. Definisi Pemasaran.....	13
2. Bauran Pemasaran.....	13
3. Tujuan promosi.....	16
4. Bauran Promosi.....	17
5. Definisi <i>Word Of Mouth</i> .....	18
6. Unsur – unsur <i>Word Of Mouth</i> .....	20
7. Tingkatan <i>Word Of Mouth</i> .....	22
8. Syarat Sebuah Perusahaan Melakukan <i>Word Of Mouth</i> .....	23
9. Definisi Pendapatan.....	23

B. Tinjauan Pemasaran Dalam Islam dan pengelolaannya.....	28
1. Definisi Pemasaran syariah .....	28
2. Strategi Promosi .....	28
3. Definisi Komunikasi islami .....	31
4. Definisi Pendapatan .....	37
BAB III: METODE PENELITIAN .....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Kehadiran Peneliti .....	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Data dan Sumber Data .....	41
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data .....	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Tahap-tahap Penelitian.....	45
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
1. Sejarah berdirinya Wisata Edukasi Kampung Coklat.....	47
2. Visi dan Misi Wisata Edukasi Kampung Coklat.....	49
3. Struktur Organisasi Wisata Edukasi Kampung Coklat ...	50
4. Tugas Dan Fungsi .....	50
5. Kelengkapan Kantor.....	50
6. Pembinaan Pada Lingkungan.....	51
B. Paparan Data .....	52
1. Mekanisme Penerapan Strategi <i>Word Of Mouth</i> di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan .....	52
2. Kendala – kendala penerapan strategi <i>word of mouth</i> di Wisata Edukasi Kampung Coklat. ....	65
C. Temuan Penelitian.....	67

BAB V : PEMBAHASAN .....	70
A. Penerapan Strategi <i>Word Of Mouth</i> di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan.....	71
B. Kendala- kendala Penerapan Strategi <i>Word Of Mouth</i> di Wisata Edukasi Kampung Coklat dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan .....	74
BAB VI: PENUTUP .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	