

IMPLEMENTASI *MARKETING WOM (WORD OF MOUTH)*
PRODUK TABUNGAN UMUM SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(STUDI KASUS DI BMT UGT NUSANTARA CABANG PEMBANTU
PARE KEDIRI)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Akilatul Wafda RachmaDita

931407518

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

IMPLEMENTASI *MARKETING WOM (WORD OF MOUTH)*

PRODUK TABUNGAN UMUM SYARIAH DALAM

MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA

(Studi Kasus di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare Kediri)

Oleh:


Akilatul Wafda RachmaDita

NIM. 931407518

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003


Sidanatul Janah, SHI, MH
NIP. 199303162019032010

NOTA DINAS

Kediri, 09 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

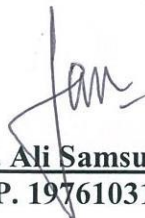
Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Akilatul Wafda RachmaDita
NIM : 931407518
Judul : Implementasi *Marketing WOM (Word Of Mouth)*
Produk Tabungan Umum Syariah dalam
Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus di
BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.


Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

Pembimbing II



Sidanatul Janah, SHI, MH
NIP. 199303162019032010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 09 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Akilatul Wafda RachmaDita

NIM : 931407518

Judul : Implementasi *Marketing WOM (Word Of Mouth)*
Produk Tabungan Umum Syariah dalam
Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus di
BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

Pembimbing II



Sidanatul Janah, SHI, MH
NIP. 199303162019032010

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *MARKETING WOM (WORD OF MOUTH)*

PRODUK TABUNGAN UMUM SYARIAH DALAM

MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA

(Studi Kasus di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare Kediri)

Oleh :

AKILATUL WAFDA RACHMADITA

9314.075.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I
NIP. 198109302009012008

(.....)


2. Penguji 1

Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

(.....)

3. Penguji 2

Sidanatul Janah, SHI, MH
NIP. 199303162019032010

(.....)

Kediri, 26 April 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Akilatul Wafda Rachmadita

NIM : 931407518

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : akilatulw@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : IMPLEMENTASI MARKETING WOM (WORD OF MOUTH)
PRODUK TABUNGAN UMUM SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA (STUDI KASUS DI BMT
UGT NUSANTARA CABANG PEMBANTU PARE KEDIRI)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 15 September 2023

Penulis

(Akilatul Wafda Rachmadita)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini, saya :

Nama : Akilatul Wafda RachmaDita

NIM : 931407518

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Implementasi Marketing WOM (Word Of Mouth) Produk Tabungan Umum Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota* benar-benar karya saya sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang atau pihak yang terdapat dalam skripsi ini telah dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini, saya secara pribadi siap menanggung resiko/sanksi hukum yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan karya ini.

Kediri, 9 Januari 2023

Penulis

HALAMAN MOTTO

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ

لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا

“Katakan kepada hamba-hamba-Ku supaya mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (dan benar). Sesungguhnya setan itu selalu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya setan adalah musuh yang nyata bagi manusia.”
(QS. Al-Isra’ : 53)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sumardi dan Ibu Siti Rokayah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik. Semoga ayah dan ibu saya selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak Ali Samsuri, MEI dan Ibu Sidanatul Janah, SHI, MH yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar mengerjakan skripsi dengan baik dan tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk adik saya Icha Amelia Shalshabilla, yang selalu mendukung, mendoakan, serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga sudah bersedia meminjami kamar yang nyaman untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Teruntuk keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bisa mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat.
5. Pihak BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat saya Rachma Mega Yuliana, Weny Setyarini, Ayu Wulandini, Agustina Ayu, Yuliana Dewi, Sisca Valentina yang memberikan saya semangat dan doanya ketika saya dalam keadaan senang maupun sedih.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengungkapkan syukur terhadap Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dengan judul Implementasi Marketing WOM (*Word of Mouth*) Pada Produk Tabungan Umum Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare). Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Dalam penulisan skripsi ini, segala hambatan yang ada dapat teratasi berkat bimbingan, pengarahan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang membantu, terutama yang terhormat kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. Selaku rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I. M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Penguji Utama.
4. Bapak Dr. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Sidanatul Janah, SHI, MH. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi agar selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka berfikir dalam penulisan skripsi.

6. Pihak lembaga BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare yang sudah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
7. Kedua orang tua saya tercinta dan keluarga besar yang sudah mendukung dan selalu memberikan doa agar diberikan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
8. Teman-teman Perbankan Syariah IAIN Kediri 2018 terima kasih atas dukungan juga semangat yang diberikan dalam penulisan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga segala bentuk bantuan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis bisa menjadikan amal baik yang nantinya dibalas oleh Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu.

Kediri, 9 Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

AKILATUL WAFDA RACHMADITA, 2023. Implementasi Marketing WOM (*Word Of Mouth*) Produk Tabungan Umum Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare), Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing (I) Dr. Ali Samsuri, MEI, Dosen Pembimbing (II) Ibu Sidanatul Janah, SHI, MH.

Kata Kunci: Metode *Word of Mouth*, Produk Tabungan Umum Syariah, Peningkatan Jumlah Anggota

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk bertahan dan selalu berkembang. Tujuan dapat dicapai apabila, sebuah perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan keuntungan serta kualitas mereka. Hasil tercapai jika perusahaan memiliki strategi yang tepat. Salah satu strateginya yaitu menggunakan *Word of Mouth*, strategi ini juga diterapkan oleh BMT UGT nusantara Cabang Pembantu Pare untuk meningkatkan jumlah anggota. Penelitian ini bertujuan untuk (1)Menjelaskan implementasi marketing WOM (*Word Of Mouth*) pada produk tabungan umum Syariah di BMT Nusantara Capem Pare. (2)Menjelaskan implementasi marketing WOM (*Word Of Mouth*) pada produk simpanan umum dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Capem Pare.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Jenis pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara kepada pihak BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen yang ada di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare. Pengecakan keabsahan data melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi sumber. Penelitian melalui beberapa tahap, yakni tahap para lapangan, tahap kegiatan lapangan, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini diperoleh sebagai berikut: (1) Dalam menerapkan Marketing *Word of Mouth* pada Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare menggunakan beberapa strategi yaitu strategi produk untuk ditawarkan kepada anggota dan calon anggota, strategi harga, tempat, dan strategi promosi. Dalam mempromosikan produknya, BMT UGT Nusantara cabang pembantu Pare menggunakan metode *word of mouth* terlebih pada produk simpanan umum. (2) Implementasi marketing *word of mouth* pada produk tabungan umum Syariah ini berperan penting dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara cabang pembantu Pare, hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah anggota dari tahun 2019 sampai dengan 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Metode Word Of Mouth (WOM)	16

1. Pengertian Metode Word Of Mouth (WOM)	16
2. Jenis-Jenis Word Of Mouth Marketing.....	17
3. Faktor yang Dapat Mempengaruhi Word of Mouth	18
4. Kategori Word of Mouth	19
5. Elemen Dasar Word of Mouth.....	20
B. Produk Tabungan Umum Syariah.....	22
1. Pengertian Tabungan Umum Syariah	22
2. Macam-macam Transaksi Tabungan Syariah	24
C. Peningkatan Jumlah Anggota	25
1. Pengertian Anggota.....	25
2. Peningkatan Jumlah Anggota	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Data Dan Sumber Data	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
E. Pengecekan Keabsahan Data	33
F. Analisis Data.....	34
G. Tahap-tahap Penelitian.....	35
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum.....	37

B. Paparan Data	58
C. Temuan Penelitian	70
BAB V HASIL PENELITIAN	71
A. Implementasi Marketing <i>Word of Mouth</i> Produk Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	71
B. Implementasi Marketing <i>Word of Mouth</i> Pada Produk Tabungan Umum Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare	79
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	3
Tabel 1. 2	6
Tabel 1. 3	7
Tabel 4. 1 Tugas dan Wewenang Jabatan BMT Nusantara Cabang Pembantu Pare	41
Tabel 4. 2 Jumlah Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare	69
Tabel 5. 1 Jumlah Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Instrumen Wawancara.....	91
Lampiran II: Surat Penelitian	94
Lampiran III: Surat Balasan Penelitian	95
Lampiran IV: Dokumentasi Wawancara.....	96
Lampiran V: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I	101
Lampiran VI: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II	102
Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup	103