

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**DI TIKTOK SHOP**  
**(Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



**Oleh:**

**MASROTUL QODRIYAH**

9313.197.18

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

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul:

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP**

(Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)

Oleh:

**MASROTUL QODRIYAH**

**9313.197.18**

Disetujui oleh :

**Pembimbing I**



**(Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI)**

**NIP. 196910252003121001**

**Pembimbing II**



**(Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M. Pd)**

**NIDN. 2007048203**

## NOTA DINAS

Kediri, 01 Agustus 2023

Nomor :  
Lampiran : 4 (Empat) Berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Dekan  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri  
*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Masrotul Qodriyah

Nim : 931319718

Judul : Peran *Electronic Word of Mouth* dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian di Tiktok Shop (Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)

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

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**(Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI)**

**NIP. 196910252003121001**

**Pembimbing II**



**(Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M. Pd)**

**NIDN. 2007048203**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 01 Agustus 2023

Nomor :  
Lampiran : 4 (Empat) Berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Dekan  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri  
*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : Masrotul Qodriyah

Nim : 931319718

Judul : Peran *Electronic Word of Mouth* dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian di Tiktok Shop (Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 30 Maret 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



(Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI)

NIP. 196910252003121001

**Pembimbing II**



(Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M. Pd)

NIDN. 2007048203

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP**

**(Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)**

**MASROTUL QODRIYAH  
9313.197.18**

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada Tanggal 11 Juli 2023

Tim Penguji,

**1. Penguji Utama**

**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M. EI**

**NIP.197607082006041004**

(.....)

**2. Penguji I**

**Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI**

**NIDN. 2104108403**

(.....)

**3. Penguji II**

**Ulin Ni'mah Rodliyah Ulfah M. Pd**

**NIDN. 2007048203**

(.....)

Kediri, 24 Juli 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 : Masrotul Qodriyah

NIM : 931319718

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam Ekonomi Syariah

E-mail address : masrotulq@gmail.com

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

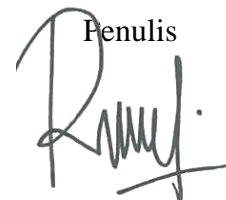
Judul Karya Ilmiah : PERAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH DALAM  
MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP  
(Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan  
2020)

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, 16 Januari 2023

Penulis  


(Masrotul Qodriyah )

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MASROTUL QODRIYAH

NIM : 931319718

Judul : Peran *Electronic Word of Mouth* Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian di TIKTOK SHOP Perspektif Marketing Syariah (Studi Pada Mahasiswa IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah 2020)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah maupun penyajian data yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber dengan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya tulis dan bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 01 Agustus 2023

Penulis

## HALAMAN MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”.

**(QS. Al-Furqon [25]: 67)**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas nama cinta dan bentuk baktiku. Pada kesempatan ini ananda persembahkan karya sederhana skripsi sebagai bentuk kasih dan sayangku untuk:

1. Ayah Suwanto Alm, Ibu Supiani, Ayah Akhwan, kakek Tariso, nenek Sarimpen dan kakak saya Zini Rodatul Ashhab yang sangat saya cintai, yang selalu senantiasa mendukung untuk kesuksesan dan memberikan kasih sayang yang tiada henti memberikan motivasi dan paling utama selalu memberikan doa di setiap langkah serta dengan sabar menanti keberhasilan yang nantinya dapat menjadi kebanggaan keluarga.
2. Kepada ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI, dan ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd, selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing, memberikan arahan dan juga motivasi kepada saya sejak awal sampai sekarang hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Terimakasih kepada teman-teman Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2020 IAIN Kediri yang telah membantu dan bersedia menjadi informan untuk penelitian ini, sehingga saya menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Terimakasih kepada Ahmad Nurkholis Majid yang selalu memberikan motivasi dan support terbaiknya serta selalu mendengarkan keluh kesah saya.
5. Untuk sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, bantuan dalam suka ataupun duka dan selalu memberikan hiburan.
6. Almamater IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat hingga penulis mendapatkan gelar Sarjana.

## ABSTRAK

MASROTUL QODRIYAH, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI dan Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd. "Peran *Electronic Word of Mouth* dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian di Tiktok Shop (Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)". Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

**Kata Kunci:** Peran, *Electronic Word of Mouth* dan Tiktok Shop

Perkembangan yang pesat dalam teknologi dan informasi telah menghadirkan teknologi canggih yang memudahkan hidup masyarakat. Media sosial merupakan salah satu bukti perkembangan teknologi. Media sosial yang populer saat ini yaitu Tiktok yang banyak diminati khususnya untuk kalangan remaja. Hadirnya media sosial ini menjadikan adanya paradigma baru yaitu yang dahulunya konsumen mendapat informasi dari *word of mouth* (WOM) kini dapat dengan media *online* yang kini disebut dengan *Electronic word of mouth* (E-WOM). Adanya *electronic word of mouth* di Tiktok dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran *electronic word of mouth* di Tiktok Shop mahasiswa prodi Ekonomi Syariah 2020 IAIN Kediri?, (2) Bagaimana Peran *Electronic Word of Mouth* dalam meningkatkan keputusan pembelian di Tiktok Shop mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2020?.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif. Dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari 12 Mahasiswa IAIN Kediri prodi Ekonomi Syariah angkatan 2020 dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis sedangkan sumber data sekunder diperoleh dokumentasi terdahulu, studi kepustakaan dari buku, media cetak, dan internet. Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan Observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan peneliti ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi, ketekunan pengamatan dan perpanjangan pengamatan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa E-WOM telah menciptakan paradigma baru dalam komunikasi pemasaran dengan memungkinkan konsumen untuk berbagi informasi, memberikan rekomendasi, dan membuat keputusan berdasarkan pengalaman pengguna lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-WOM, terutama dalam bentuk konten review dan ulasan, berpengaruh positif dalam meningkatkan frekuensi pembelian online mahasiswa prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan 2020. E-WOM membantu dalam seluruh tahap pengambilan keputusan pembelian, dari pengenalan masalah kebutuhan hingga perilaku pasca pembelian. Keberadaan Tiktok Shop juga telah mengubah kebiasaan berbelanja para informan, memudahkan proses pembelian, dan meningkatkan keputusan pembelian mereka.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah*, dengan ini penulis panjatkan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan bimbingan yang dilimpahkan-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi dengan judul **“PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *TIKTOK SHOP* (Studi pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2020)”** telah selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Sholawat serta salam tak lupa penulis hanturkan pada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menyampaikan petunjuk yang paling benar dari Allah SWT untuk kita semua.

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi penulis. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr.H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M. Phil. M. Hum, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI dan ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M. Pd selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar mengarahkan/membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta semua staff Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
6. Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang mana telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi.
7. Kedua orang tua yang tiada henti menyayangi dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman mahasiswa/i IAIN Kediri seperjuangan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang ikut dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan mohon memberikan kritik dan saran demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin Yaa Robbal'Alamin.

Kediri, 24 Juli 2023  
Peneliti

MASROTUL QODRIYAH

NIM. 931319718

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kegunaan Penelitian .....	15
E. Telaah Pustaka .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
A. Elektronik Word of Mouth (E-WOM) .....	21
1. Pengertian electronic word of mouth (E-WOM) .....	21
2. Indikator-indikator electronic word of mouth .....	22
3. Dimensi electronic word of mouth .....	23
B. Keputusan pembelian.....	26
1. Pengertian keputusan pembelian .....	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian .....	26
3. Dimensi keputusan pembelian .....	33
4. Indikator Keputusan Pembelian.....	33

C. TikTok Shop .....	35
1.    Pengertian TikTok Shop .....	35
2.    Keunggulan TikTok Shop.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
B. Kehadiran Peneliti.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Subyek Penelitian.....	38
E. Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Validasi / Pengecekan Keabsahan Data .....	42
H. Analisis Data.....	44
I. Tahap-tahap Penelitian.....	45
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran umum Penelitian.....	47
1.    Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) .....	47
2.    Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri.....	48
3.    Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri. ....	51
4.    Struktur Organisasi .....	53
B. Paparan data .....	54
1.    Peran <i>Electronic Word of Mouth</i> di TikTok Shop pada mahasiswa prodi Ekonomi Syariah 2020 IAIN Kediri .....	54
2.    Peran <i>electronic word of mouth</i> dalam meningkatkan keputusan Pembelian di TikTok Shop .....	61
C. Temuan Penelitian .....	67
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Peran <i>electronic word of mouth</i> di TikTok Shop pada mahasiswa prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan 2020.....	69
B. Peran <i>Electronic Word of Mouth</i> Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian di TikTok Shop .....	74
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82

B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019-2022. ....	6
Tabel 1. 2 Hasil observasi Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019-2022.....	7
Tabel 1. 3 Jenis-jenis Social Ecommerce Populer di Indonesia.....	8
Tabel 1. 4 Mahasiswa IAIN kediri prodi ekonomi Syariah angkatan 2020 pengguna Tiktok shop .....	10
Tabel 1. 5 Faktor mahasiswa IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2020 melakukan pembelian di TikTok Shop .....	13
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	48
Tabel 5. 1 Data Peningkatan Pembelian Online Mahasiswa prodi Ekonomi Syariah 2020 IAIN Kediri .....	76



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 2 Sumber Informasi Masyarakat Indonesia 2022.....	2
Gambar 1. 3 Top 5 Media Sosial Berdasarkan Penggunaanya.....	4
Gambar 1. 4 Pengguna Media Sosial TikTok Berdasarkan Usia di Dunia.....	5
Gambar 1. 5 Pengguna Social Commerce di Indonesia.....	9

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 2 Kuesioner.....	88
Lampiran 3 Surat Izin Observasi .....	100
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara .....	109
Lampiran 6 Daftar konsultasi Skripsi .....	110
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	112