

**PERAN STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDY KASUS BAKSO PAK MAKIN KECAMATAN WATES
KABUPATEN KEDIRI)
SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

HENGKY PRASETYA

9341.107.19

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

2025

HALAMAN JUDUL

**PERAN STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDY KASUS BAKSO PAK MAKIN KECAMATAN WATES
KABUPATEN KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh :

HENGKY PRASETYA

NIM : 9341.107.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul
**PERAN STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDY KASUS BAKSO PAK MAKIN KECAMATAN WATES
KABUPATEN KEDIRI)**

Ditulis Oleh:

Hengky Prasetya

9341.107.19

Telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP: 19771225 200901 2 006

Dosen Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH

NIP: 19911228 201903 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 05 Juni 2025

Lampiran : 4

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN)

Di Jln. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Hengky Prasetya

NIM : 934110719

Judul : Peran Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* Dalam Meningkatkan Penjualan (Study Kasus Bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalmu 'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP: 19771225 200901 2 006

Dosen Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH

NIP: 19911228 201903 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 05 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN)
Di Jln. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Hengky Prasetya

NIM : 934110719

Judul : Peran Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* Dalam Meningkatkan Penjualan (Study Kasus Bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah. Yang dilaksanakan pada 17 Februari 2025, Kami dapat menerima dan menyetujui perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak. Kami ucapkan terimakasih.

Wassalmu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP: 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH

NIP: 19911228 201903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDY KASUS BAKSO PAK MAKIN KECAMATAN WATES
KABUPATEN KEDIRI)

HENGKY PRASETYA

NIM. 93411.107.19

Telah Diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada tanggal 17 Februari 2025

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Ririn Tri Puspita Ningrum, M.SI

NIP: 19840815 201801 2 001



2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP: 19771225 200901 2 006



3. Penguji II

Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH

NIP. 19911228 201903 1 003



Kediri, Rabu 17 Februari 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Muslih, M.HI

NIP. 19750101 199803 1002

MOTTO

"Bangunlah pagi hari untuk mencari rezeki dan kebutuhan-kebutuhanmu.
Sesungguhnya pada pagi hari terdapat berkah dan keberuntungan." HR At-
Thabrani dan Al-Bazzar¹

¹ Motto Hidup Bermakna HR At-Thabrani dan Al-Bazzar

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hengky Prasetya

Nim : 934110719

Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Peran Strategi Pemasaran Word Of Mouth Dalam Meningkatkan Penjualan Bakso Pak Makin (Study Kasus Bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri)” secara keseluruhan merupakan hasil sendiri, dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkrit bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 05 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Hengky Prasetya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Diawali dengan ucapan Alhamdulillah sebagai rasa syukur kehadiran Allah SWT sang Penguasa Alam Semesta yang senantiasa telah melimpahkan nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang rela memberikan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka karya skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya (Alm Bapak Hadiumiat dan Ibu Mudjiwahyuti) yang tidak pernah lelah memberikan dukungan kepada saya, dalam bentuk doa, tenaga, waktu, uang, dan masih banyak lagi yang lainnya, demi mendukung saya menjadi seorang yang lebih baik dunia maupun akhirat. Terimakasih telah memberikan saya yang terbaik, melalui sebuah perjuangan tanpa henti demi memberikan saya yang terbaik dalam perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Kepada Pihak yang terkait pada bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri yang telah memberikan informasi kepada saya selaku peneliti mengenai data-data bakso Pak Makin dan juga kepada Pak Makin yang telah mengizinkan saya untuk meneliti pada usaha baksonya.
3. Kepada ketiga kakak saya, Udin Kurniawan, Hendra Irawan, Rudi Purwanto yang selalu mengsupport serta memotivasi saya.
4. Kepada diri saya sendiri, karena telah mampu dan kuat melewati proses yang tidak mudah dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada seluruh keluarga besar saya, tetangga saya, dan sahabat saya yang telah memberikan dukungan kepada saya, dalam bentuk doa dan ucapan penyemangat buat saya.
6. Kepada Dosen Pembimbing saya, Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Bapak Suprihantosa Sugiharto, SEI, MH Yang tak pernah lelah untuk selalu membimbing saya dan memberikan sebuah dorongan, serta memberikan sebuah ilmu yang bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi kali ini dengan baik.
7. Dan kepada teman-teman seangkatan saya di IAIN Kediri tahun 2019, terutama kepada mereka yang selalu ada untuk saya, tidak pernah lelah memberikan semangat, serta senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan yang sangat berarti bagi saya. Semangat dan dukungan kalian telah memberikan inspirasi dan kekuatan bagi saya dalam menjalani masa-masa pendidikan saya di IAIN Kediri.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga penulisan skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca, Amiin. Penulis menyadari dengan segenap kerendahan hati, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

ABSTRAK

HENGKY PRASETYA, 2024, Dosen Pembimbing : Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Suprihantosa Sugiharto, SEI, MH. *Peran Strategi Pemasaran Word of mouth Dalam Meningkatkan Penjualan Bakso Pak Makin Studi Kasus Bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri*, 2024.

Kata Kunci : Peran Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* dan Peningkatan Penjualan.

Word Of Mouth adalah komunikasi dari mulut ke mulut tentang pandangan atau penilaian terhadap suatu produk atau jasa, baik secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk memberikan informasi secara *personal*. Peran *word of mouth* sendiri adalah Dengan adanya kegemaran masyarakat yang suka berkumpul dan bercerita mengenai hal-hal kesukaan mereka saat membeli atau mencoba suatu produk akan mempengaruhi pemikiran mereka sehingga mereka akan merasa penasaran dan membeli produk tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dan jenis pendekatan yang digunakan adalah deskriptif. Sumber data penelitian kualitatif adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti menggunakan menggunakan ketekunan pengamatan, *tringulasi*, dan perpanjangan pengamatan. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Tahap-tahap penelitian ini adalah tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, tahap penulisan laporan.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan peran strategi *word of mouth* dan juga peningkatan penjualan Bakso Pak Makin, hasilnya yaitu : 1. Strategi *word of mouth* yang digunakan oleh bakso Pak Makin adalah WOM positif, WOM negatif *Organic WOM* dan *Amplified WOM*. WOM positif hasilnya akan positif, WOM negatif hasilnya yang seharusnya turun atau berkurang justru terjadi sebaliknya yaitu konsumen makin ramai dan penjualan naik, *WOM organic* terjadi secara alami dari konsumen yang antusias membagikan pengalamannya kepada konsumen lainnya, *Amplified WOM* adalah *wom* yang terjadi dengan adanya setingan dari pihak perusahaan yang menyuruh konsumennya untuk menyebarkannya dengan diberikan imbalan tertentu. 2. Penjualan semakin meningkat dengan aktifnya konsumen membagikan pengalaman positifnya kepada konsumen lainnya sehingga penjualan produk mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2023 dan 2024 dari 7340 porsi sampai 9000 porsi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi ini berjudul “ Peran Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* Dalam Meningkatkan Penjualan (Study Kasus Bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri)” Sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, serta kaum muslimin yang mengikuti ajarannya hingga saat ini.

Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri beserta seluruh staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian, dan dukungannya.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil. M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Suprihantosa Sugiharto, SEI., MH yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktu dan tenaga mereka sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman seangkatan tahun 2019, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah

memberikan motivasi dan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan mendukung penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berdoa semoga segala amal kebaikan dari semua pihak yang telah membantu ini mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, 05 Juni 2025



Hengky Prasetya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
1. Strategi	15
2. Pemasaran	16
a. Pengertian Pemasaran.....	16
b. Bauaran pemasaran.....	16
1) Pengertian bauran pemasaran.....	16
2) Elemen-elemen bauran pemasaran.....	17
3) Word of mouth (WOM)	18
3. Teori Penjualan	23
a. Pengertian Penjualan	23
b. Indikator Penjualan	24
c. Faktor – faktor mempengaruhi penjualan.....	26
4. Karakter Pemasaran Syariah	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Kehadiran Peneliti	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Data dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	33
G. Pengecekan Keabsahan Data	33
H. Teknik Analisis Data.....	35
I. Tahap-tahap Penelitian	36
BAB IV PAPARAN DATA DAN PENEMUAN PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Organisasi.....	38

1. Profil Usaha Bakso Pak Makin	38
2. Sejarah Bakso Pak Makin	38
3. Struktur Usaha Bakso Pak Makin	39
4. Beban Usaha Bakso Pak Makin	39
5. Modal Dagang Bakso Pak Makin.....	40
B. Paparan Data	43
1. Strategi Pemasaran Word of mouth di Bakso Pak Makin	43
2. Peran Strategi word of mouth dalam meningkatkan penjualan Bakso Pak Makin.....	53
C. Temuan Penelitian.....	58
BAB V PEMBAHASAN	60
A. Strategi Pemasaran Word of mouth Bakso Pak Makin	60
B. Peran Strategi Word of mouth dalam meningkatkan Penjualan Bakso Pak Makin	68
BAB VI PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN - LAMPIRAN	78
Daftar Riwayat Hidup.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM Indonesia Tahun 2020-2024	1
Tabel 1.2 Perbandingan Usaha Bakso di Kec. Wates Kab, Kediri Tahun 2023-2024.....	4
Tabel 1.3 Laporan Hasil Penjualan Periode 2023-2024	4
Tabel 4.1 Daftar Struktur Usaha Bakso Pak Makin	39
Tabel 4.2 Beban Usaha Bakso Pak Makin/Bulan	39
Tabel 4.3 Modal Dagang Bakso Pak Makin 6000 Porsi/Bulan	40
Tabel 4.4 Modal Dagang Bakso Pak Makin 7500 Porsi/Bulan	41
Tabel 4.5 Modal Dagang Bakso Pak Makin 9000 Porsi/Bulan	42
Tabel 4.6 Laporan Hasil Penjualan Bakso Pak Makin Periode 2022 - 2024	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Prenjualan/Porsi Periode 2023- 2024	55
Gambar 5.1 Grafik Penjualan/Porsi Periode 2023- 2024	68