

**STRATEGI PROMOSI *WORD OF MOUTH* DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS
(Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh :

**HAFIIZH PRITA SANTOSO
9.313.487.14**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI PROMOSI *WORD OF MOUTH* DALAM MENGHADAPI
PERSAINGAN BISNIS
(Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)

HAFIIZH PRITA SANTOSO

NIM. 9.313.487.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom, MM.

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, M.El.

NIP. 1976057 200801 1 013

NOTA DINAS

Kediri, 3 Oktober 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

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

Nama :HAFIIZH PRITA SANTOSO
NIM :9.313.487.14
Judul :STRATEGI PROMOSI *WORD OF MOUTH*
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS
(Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom, MM.

NIP. 19690617 199803 1002

Pembimbing II



Anrul Mutaqin, M.El.

NIP. 1976057 200801 1 013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Oktober 2018

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:


Nama : HAFIIZH PRITA SANTOSO
NIM : 9.313.487.14
Judul : STRATEGI PROMOSI *WORD OF MOUTH* DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS (Studi Kasus Pada
Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I

Rofik Efendi, S.Kom, MM.
NIP. 19690617 199803 1002

Pembimbing II

Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 1976057 200801 1 013

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PROMOSI *WORD OF MOUTH* DALAM MENGHADAPI
PERSAINGAN BISNIS
(Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)**

HAFIIZH PRITA SANTOSO
NIM. 9.313.487.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 22 Oktober 2018.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Achmad Munif, SE. MM
NIP.19691025 200312 2 001
2. Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP.19690617 199803 1 002
3. Penguji II
Amrul Mutaqin, M.El
NIP.1976057 200801 1 013

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 26 Oktober 2018
Dekan Fakultas Syariah

Dr. H. Imam Anas Mushlih, MHI
NIP.19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ

تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا . ٢٩

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta sesama kalian dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kalian.” (QS.An-Nisa :29)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada :

Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki, kelancaran dan semua yang aku butuhkan.

Kedua orang tua tercinta, Didik Budi Santoso dan Niswatul Laily E. Feftiana yang senantiasa memberikan dukungan berupa materi maupun non materi serta telah mendidik dan memberikan doa semangat sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini.

Kakakku Annisa Widowati Santoso yang telah memberikan doa dan dukungan serta adikku Mikhail Aryabima Santoso yang telah memberikan semangat dan tawa.

Bapak Dosen pembimbing, penguji serta Bapak dan Ibu pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu ada di hati.

Kepada sahabat-sahabatku tercinta Miftakhul Ilmiah, Elmy Kurnia Sari, Kuni Umatul Haq, Ayu Seny Maradya, Annisa Zalsabila, dan Risky Sativa yang telah memberikanku doa, semangat dan bantuan sehingga aku dapat dengan mudah menyelesaikan skripsi ini.

Kepada teman-temanku IAIN Kediri utamanya jurusan ekonomi syariah yang telah bersedia menyediakan waktunya untukku *sharing* dan berkeluh kesah tentang skripsiku, serta teman kos wisma putri yang telah bersedia membantu menyelesaikan proposal sampai skripsi dan memberikan doa, yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua.

ABSTRAK

HAFIIZH PRITA SANTOSO, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom, MM. dan Amrul Muttaqin, M.El. : Strategi Promosi *Word Of Mouth* Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri), Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2018.

Kata kunci : promosi *word of mouth*, persaingan bisnis

Dalam menjalankan suatu bisnis, produsen dituntut untuk melakukan strategi promosi yang tepat agar usaha tersebut tidak berhenti atau gulung tikar dan tetap berjalan di tengah persaingan bisnis yang semakin banyak, utamanya bisnis di daerah Kota Kediri. Strategi promosi juga dilakukan oleh salah satu produsen makanan Bakpia Latief yaitu strategi promosi *word of mouth*. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana strategi promosi *word of mouth* di bakpia latief kota kediri? 2) Bagaimana strategi promosi *word of mouth* di bakpia latief kota kediri dalam menghadapi persaingan bisnis?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian studi kasus yang dilakukan di Usaha Bakpia Latief Kota Kediri. Untuk mendapatkan data yang valid dengan beberapa metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Setelah data-data terkumpul maka penulis menganalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dalam menjalankan usaha pihak Bakpia Latief menggunakan strategi promosi *word of mouth* yang dikemas melalui pembagian segmentasi pasar, yaitu melalui TK, SD, dan SMK, hal ini dilakukan untuk membidik calon konsumen anak dan remaja. Kemudian pemilik usaha mempromosikan produk ke kantor instansi pemerintahan dan balai kota, hal ini dilakukan untuk membidik calon konsumen berusia dewasa. Segmentasi pasar terakhir yaitu mendatangi masyarakat luas yang akan mengadakan acara seperti pernikahan, tasyakuran, pengajian, dan lain sebagainya. Hal ini dimasukkan agar calon konsumen tersebut tertarik dengan produk yang ditawarkan melalui *tester*, sehingga konsumen bisa langsung menilai kualitas produk Bakpia Latief. Melalui promosi seperti inilah konsumen dapat menilai produk, apabila konsumen puas dengan kualitas produk secara tidak langsung mereka akan membicarakan bahkan merekomendasikan produk Bakpia Latief kepada orang lain, hal inilah yang melatarbelakangi adanya promosi *word of mouth* oleh pihak Bakpia Latief. 2) Ada beberapa produk makanan pesaing bakpia yang berada di Kota Kediri yang menggunakan strategi promosi melalui *Facebook*, *Instagram*, dan melalui *personal selling*, sedangkan pihak Bakpia Latief hanya mengandalkan promosi *word of mouth*. Dalam satu hari pemilik usaha Bakpia Latief dapat memproduksi bakpia mencapai 30.000 biji bakpia, penjualan tersebut dapat dikatakan tinggi untuk daerah *home industry* di wilayah Kota Kediri, hal ini dapat dibuktikan dengan rata-rata penjualan produk pesaing adalah berkisar antara 3.000-15.000 biji bakpia yang diproduksi dalam satu hari.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Promosi *Word Of Mouth* Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Kasus Pada Usaha Bakpia Latief Kota Kediri)”. Semoga dengan karya tulis ini, menjadikan salah satu tambahan ilmu yang barakah bagi kita semua.

Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang, yakni dengan membawa agama Islam.

Peneliti banyak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi berkat kesabaran, semangat dan kemauan peneliti serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yakni kepada :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri, Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Syariah. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen jurusan Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmu dan kasih sayangnya kepada peneliti selama kuliah di IAIN Kediri.
2. Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Bapak Amrul Mutaqin, M.EI selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti sehingga terselesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dedy Mariansah selaku pemilik usaha *Home Industry* Bakpia Latief, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, Didik Budi Santoso dan Niswatul Laily E. Feftiana yang telah mendidik dan memberikan dukungan serta doa, tidak lupa kepada kedua saudaraku Annissa Widowati Santoso dan Mikhail Aryabima Santoso yang telah memberikan semangat serta doa hingga terselesikannya skripsi ini.
5. Teman-Teman mahasiswa IAIN Kediri angkatan 2014, dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan materi dan non-materi sehingga dapat terselesikannya skripsi penulis.

Atas segala kontribusi yang diberikan, peneliti tidak bisa memberikan balasan. Terlantun doa yang bisa peneliti lakukan, semoga Allah senantiasa memberkahi kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Kediri, 14 Agustus 2018

Peneliti,

HAFIIZH PRITA SANTOSO

NIM. 9.313.487.14

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI.....	14
A. Strategi	14
1. Pengertian Strategi.....	14

2. Fungsi Strategi.....	15
B. Promosi.....	16
1. Pengertian Promosi.....	16
2. Tujuan Promosi.....	16
3. Alat Promosi.....	18
4. Bauran Promosi.....	19
5. Strategi Promosi Melalui <i>Word of Mouth</i>	22
C. Persaingan Bisnis.....	27
1. Pengertian Persaingan Bisnis.....	27
2. Landasan Hukum Persaingan Bisnis.....	29
3. Unsur-Unsur Dalam Persaingan Bisnis.....	29
4. Faktor Pendorong Persaingan.....	31
5. Analisis Pesaing.....	32
6. Bentuk-Bentuk Persaingan Bisnis.....	34
 BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	 36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Kehadiran Peneliti.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Sumber Data.....	38
E. Metode Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Data.....	41
G. Pengecekan dan Keabsahan Data.....	42
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	44
 BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	 46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
1. Sejarah Bakpia Latief Kota Kediri.....	46
2. Keadaan Geografis Bakpia Latief Kota Kediri.....	47
3. Produk Dan Harga Bakpia Latief.....	48
4. Proses Pembuatan Produk Bakpia Latief.....	49

5. Pendapatan (Laba Bersih) Bakpia Latief.....	57
B. Paparan Data.....	58
C. Temuan Penelitian.....	67
BAB V: PEMBAHASAN.....	68
A. Strategi Promosi <i>Word Of Mouth</i> Di Bakpia Latief Kota Kediri.....	70
B. Strategi Promosi <i>Word Of Mouth</i> Di Bakpia Latief Kota Kediri Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis.....	77
BAB VI: PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Pendapatan Bersih Pada Usaha Bakpia Latief.....	6
Tabel 1.2 : Data Nama Perusahaan Makanan Di Kota Kediri.....	7
Tabel 1.3 : Data Nama Perusahaan Makanan Di Kota Kediri.....	7
Tabel 4.1 : Data Pendapatan Bersih Pada Usaha Bakpia Latief.....	57
Tabel 5.1 : Data Pendapatan Bersih Pada Usaha Bakpia Latief.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 : Proses Pembuatan Kulit Bakpia Kering.....	50
Gambar 4.2 : Proses Memanggang Bakpia Ke Dalam Oven.....	51
Gambar 4.3 : Bakpia Latief Kering.....	52
Gambar 4.4 : Proses Pembuatan Bakpia Basah.....	53
Gambar 4.5 : Bakpia Latief Basah.....	54
Gambar 4.6 : Proses Perebusan Kacang Hijau.....	55
Gambar 4.7 : Proses Pengisian Kacang Hijau.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Observasi

Lampiran 3. Foto Dokumentasi

Lampiran 4. Surat Mohon Izin Penelitian Kepada Pemilik Usaha Bakpia Latief
Kota Kediri

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian Di Usaha Bakpia Latief Kota Kediri

Lampiran 6. Surat Mohon Izin Observasi Kepada Pemilik Usaha Bakpia Almair
Kota Kediri

Lampiran 7. Surat Mohon Izin Observasi Kepada Pemilik Usaha Pia Ungu 313
Kota Kediri

Lampiran 8. Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 9. Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup