

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM)
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

AGUSTIANI NUR HALIZA

931409318

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

2025

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM)
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

AGUSTIANI NUR HALIZA

931409318

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM)
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)**

Oleh:

AGUSTIANI NUR HALIZA

931409318

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

NOTA DINAS

Kediri, 28 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Agustiani Nur Haliza
NIM : 931409318
Judul : Peran Strategi *Word Of Mouth* (WOM) untuk
Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Pada Kspps
Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP: 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Oktaria Arika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Agustiani Nur Haliza

NIM : 931409318

Judul : Peran Strategi *Word Of Mouth* (WOM) untuk
Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Pada Kspps
Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 18 Juni 2025 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP: 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM)
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)**

AGUSTIANI NUR HALIZA

931409318

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 18 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Sri Hariyanti, S.HI, MM
NIP. 198510032019032006

()

2. Penguji 1

Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

()

3. Penguji 2

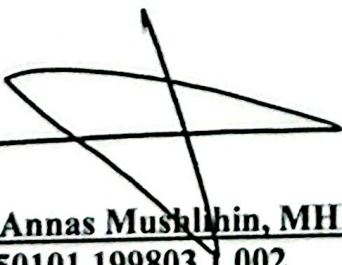
Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

()

Kediri, 28 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri




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

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum
hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.

(QS. Ar-Ra'd [13] : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan pada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terpanjatkan kepada nabi besar NABI Muhammad SAW. Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Saifudin dan Ibu Endang Khoirul Latifah yang telah memberikan dukungan, semangat, perhatian serta selalu mendoakan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua ku yang telah mengusahakan untuk anaknya untuk menjadi sarjana, walaupun beliau tidak merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan.
2. Kepada ketiga adekku tercinta, Aldi, Alfin dan Afan. Terimakasih telah menjadi semangat penulis dalam melakukan hal apapun, dan selalu menjadi motivasi dalam diri untuk menunjukkan yang terbaik pada kalian. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, dan semoga kita semua menjadi anak kebanggaan kedua orang tua kita.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Malaul A’la. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang

menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

4. Kepada sahabat-sahabatku dan teman-temanku dari IAIN Kediri angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya pada Perbankan Syariah kelas C, terimakasih atas doa, semangat dan motivasinya.
5. Kepada diri saya sendiri, yang telah kuat sampai pada titik ini menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau tidak lulus tepat pada waktunya bukan sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah yang selesai. Karena mungkin ada sesuatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

SURAT HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

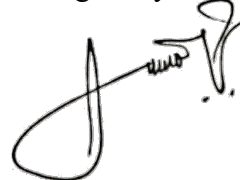
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustiani Nur Haliza
NIM : 931409318
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 24 Agustus 1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Jl. Besuki, RT.001/RW.04, Mojo, Kediri, Jawa Timur
Email : Haliza897@gmail.com

Menyatakan dengan sungguh-sungguh dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri. Jika suatu saat nanti terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, atau plagiat, atau dibuat oleh orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima konsekuensi bahwa skripsi ini dan gelar yang saya peroleh akan dinyatakan batal demi hukum.

Kediri, 28 Juni 2025

Yang menyatakan



Agustiani Nur Haliza

ABSTRAK

Agustiani Nur Haliza, 2025. Peran Strategi *Word Of Mouth* (WOM) untuk Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Pada Kspps Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM (2) Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM.

Kata Kunci : Strategi, *Word Of Mouth* (WOM), Anggota, Koperasi

Pada era persaingan ketat di sektor keuangan syariah, strategi pemasaran yang efektif menjadi faktor utama dalam meningkatkan jumlah anggota koperasi. Salah satu strategi yang terbukti efektif adalah *Word of Mouth* (WOM), di mana rekomendasi dari anggota yang puas dapat menarik calon anggota baru secara alami. KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur telah menerapkan strategi WOM dengan membangun kepuasan anggota melalui layanan prima dan komunitas aktif. Maka penelitian bertujuan untuk memahami strategi WOM untuk meningkatkan jumlah anggota baru di KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Peneliti hadir langsung di lokasi untuk memperoleh data primer serta data sekunder. Validitas data dijamin melalui triangulasi dan perpanjangan pengamatan, sementara hasil penelitian disusun dalam laporan akhir.

Hasil penelitian ini yakni (1) Kesimpulannya, strategi *Word of Mouth* (WOM) di KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri terbukti efektif dalam menarik anggota baru. Anggota yang merasa puas dengan pelayanan koperasi, seperti sikap ramah, transparansi, dan kemudahan dalam pinjaman, secara sukarela merekomendasikan koperasi kepada keluarga dan teman mereka. Selain itu, pendekatan koperasi yang lebih peduli dan tidak memaksa dalam menarik anggota baru semakin memperkuat kepercayaan masyarakat. Kegiatan sosial, edukasi, serta penggunaan media digital juga membantu memperluas jangkauan informasi tentang koperasi. Dengan strategi ini, KSPPS BMW Ar Rahmah terus berkembang sebagai koperasi yang dipercaya dan direkomendasikan oleh anggotanya. (2) Strategi *Word of Mouth* (WOM) di KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri terbukti efektif dalam meningkatkan jumlah anggota, karena informasi tentang koperasi ini disampaikan langsung oleh anggota lama berdasarkan pengalaman nyata mereka. Hal ini membuat calon anggota lebih percaya dibandingkan dengan promosi formal seperti iklan atau brosur. Faktor utama yang menarik banyak anggota untuk bergabung adalah pelayanan yang baik, kemudahan transaksi, dan transparansi sistem. Selain itu, koperasi memberikan apresiasi berupa reward bagi anggota yang aktif mengajak orang lain, sehingga semakin banyak orang tertarik untuk bergabung. Data menunjukkan bahwa jumlah anggota meningkat dari 478 orang pada 2019 menjadi 809 orang pada 2024, yang membuktikan bahwa strategi WOM berperan besar dalam pertumbuhan koperasi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang tidak pernah berhenti memberikan nikmat dan rahmat-Nya sampai skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam. Semoga dengan membaca sholawat kita dapat memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin. Skripsi ini mengungkapkan tentang “Peran Strategi *Word Of Mouth* (WOM) untuk Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Pada Kspps Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur)”.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi 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 Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihlin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI. M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.

4. Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Dr. Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Pihak KSPPS Bina Mitra Wahana Ar Rahmah Jawa Timur yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang terus mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini dengan untaian doa dan deretan nasehat-nasehatnya yang membangkitkan ketika putus asa dan lengah.
7. Teman-teman program studi Perbankan Syariah angkatan 2018 seperjuangan, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya selama ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiinn.

Kediri, 28 Juni 2025

Agustiani Nur Haliza

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
SURAT HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian.....	14
E. Telaah Pustaka	15
BAB II LANDASAN TEORI	20

A. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	20
1. Definisi Strategi.....	20
2. Pengertian <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	21
3. Jenis <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	22
4. Dimensi Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	23
5. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	25
B. Peningkatan Jumlah Anggota.....	31
1. Pengertian Anggota	31
2. Definisi Peningkatan Jumlah Anggota	32
3. Dimensi Peningkatan Jumlah Anggota	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Kehadiran Peneliti	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Pengecekan Keabsahan Data	38
G. Teknik Analisis Data	39
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	41
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Sejarah dan Profil KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri	42
2. Lokasi Usaha KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri	45

3. Struktur Organisasi KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri.....	46
4. Tugas dan Tanggung Jawab di KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri.....	47
5. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri....	48
6. Produk-Produk di KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri.....	50
7. Syarat Keanggotaan di KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri ...	52
B. Paparan Data	54
1. Penerapan Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur Kediri	54
2. Peran Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur	77
C. Temuan Penelitian.....	82
1. Penerapan Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur Kediri	82
2. Peran Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur	84
BAB V PEMBAHASAN	86
A. Penerapan Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur Kediri	86
B. Peran Strategi <i>Word of Mouth</i> (WOM) untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur.....	107
BAB VI PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113

B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank di Indonesia Tahun 2020-2024.....	2
Tabel 1.2 Perkembangan Aset Koperasi Syariah di Indonesia Tahun 2020-2024 ...	2
Tabel 1.3 Data Koperasi Syariah di Kota Kediri Tahun 2024	5
Tabel 1.4 Perbandingan KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri, KSSU Harum Dhaha, dan Koperasi Syariah Amanah An-Nuur Kota Kediri	7
Tabel 1.5 Perkembangan Anggota di KSPPS BMW Ar Rahmah Jawa Timur.....	12
Tabel 4.1 Perkembangan Anggota di KSPPS BMW Ar Rahmah Jatim Kediri Tahun 2019-2024.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri Tahun 2025	46
Gambar 4.2 Media Sosial <i>Instagram</i> milik KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri	61
Gambar 4.3 <i>Feed Postingan Instagram</i> milik KSPPS BMW Ar-Rahmah Jatim Kediri.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara	120
Lampiran II : Foto Dokumentasi.....	126
Lampiran III : Surat Izin Penelitian	130
Lampiran IV : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	131
Lampiran V : Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	132
Lampiran VI : Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II	133
Lampiran VII :Daftar Riwayat Hidup	134