

**PERAN *CUSTOMER* DALAM MEMPROMOSIKAN OSAKA
*WEDDING ORGANIZER***

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos.)



Oleh:

SITI NUR FITRIYAH

NIM. 933507818

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

**PERAN *CUSTOMER* DALAM MEMPROMOSIKAN OSAKA
*WEDDING ORGANIZER***

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh:

SITI NUR FITRIYAH

933507818

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN KEDIRI)
2024**

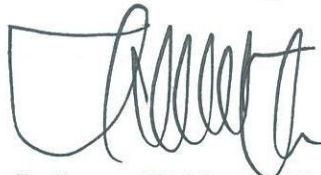
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**PERAN *CUSTOMER* DALAM MEMPROMOSIKAN OSAKA
*WEDDING ORGANIZER***
AKUN @osaka_organizer

Oleh:
SITI NUR FITRIYAH
NIM : 933507818

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Lukman Hakim, M.Sos.
NIP. 199107102019031009

Dosen Pembimbing II



Ellyda Retpitari, M.Sos.
NIP. 199603242022032001

NOTA DINAS

Kediri, 05 Juni 2025

Lampiran :
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi perintah Bapak Dekan Ushuluddin dan Dakwah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Siti Nur Fitriyah

NIM : 933507818

Judul : Peran *Customer* dalam Mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Lukman Hakim, M.Sos.
NIP. 199107102019031009

Pembimbing II



Ellyda Retpitasi, M.Sos.
NIP. 199603242022032001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 23 Juni 2025

Lampiran :

Hal : Pengesahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Siti Nur Fitriyah

NIM : 933507818

Judul : Peran *Customer* dalam Mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*

Setelah diperbaiki materi dan susunannya. Sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2025 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. Lukman Hakim, M.Sos.
NIP. 199107102019031009

Dosen Pembimbing II



Ellyda Retpitarsari, M.Sos.
NIP. 199603242022032001

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN *CUSTOMER* DALAM MEMPROMOSIKAN OSAKA
*WEDDING ORGANIZER***

AKUN @osaka_organizer

SITI NUR FITRIYAH

933507818

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 19 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Zuhri Humaidi, M.Si

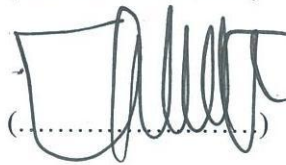
NIP. 198207292015031002


(.....)

2. Penguji I

Dr. Lukman Hakim, M.Sos.

NIP. 199107102019031009


(.....)

3. Penguji II

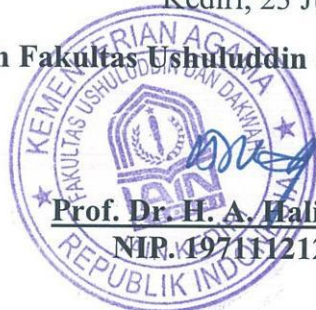
Ellyda Retpitasi, M.Sos.

NIP. 199603242022032001


(.....)

Kediri, 23 Juni 2025

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri



Prof. Dr. H. A. Halil Thahir, M. HI

NIP. 197111212005011006

MOTTO

مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ مِنْ دَكْرِىٍّ أَوْ أَنْتَنى وَهُوَ مِنْ عَمَلٍ صَالِحًا طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ حَيَاةً
أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

(QS. Surat An-Nahl: 97)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu Tercinta
2. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Sos. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ellyda Retpitasi, M.Sos. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, daya dan Upaya serta memberikan motivasi, bimbingan dalam menyelesaikan karya tulis ini dengan sabar, tulus, dan ikhlas. Hanya ucapan terimakasih dan semoga allah membalas segala kebaikan beliau dengan pahala yang berlipat ganda atas jasa besarnya kepada penulis.
3. Seluruh keluarga yang selalu memberikan do'a dengan dorongan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini.
4. Teruntuk diriku sendiri, terimakasih sudah mau berjuang demi menyelesaikan skripsi ini. *I know it's been ups and down, but you can nailed it girl!*

ABSTRAK

Fitriyah, Siti Nur. 2025. Peran *Customer* dalam Mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*. Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Lukman Hakim, M.Sos (2) Ellyda Retpitasi, M.Sos.

Kata Kunci: *Customer, Promosi, Osaka Wedding Organizer*

Promosi pada suatu jasa sekarang banyak digunakan dalam pekerjaan yang banyak menggunakan jasa. Selain menggunakan media sosial untuk melakukan promosi, *Word of mouth* juga menjadi salah satu cara untuk melakukan promosi. Termasuk pada Osaka *Wedding Organizer* yang juga mengandalkan testimoni dari *customer* dalam mempromosikan. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui peran *Customer* dalam mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*.

Penelitian merupakan jenis kualitatif deskriptif dan penelitian lapangan (*field research*). Kemudian data diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Selain itu pengumpulan data melalui observasi pada lembaga, dokumentasi data, dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) Peran *customer* dalam mempromosikan Osaka *Wedding organizer* melalui promosi mulut ke mulut berupa partisipasi dengan membagikan foto atau video acara di *Instagram* atau *WhatsApp Story*. Kemudian ada pula *customer* yang membuat testimoni dalam bentuk tulisan dan video. Pada teori *two step flow*, *customer* yang memberikan testimoni berperan sebagai *opinion leader* kepada *followers* atau calon *customer* lain. 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepercayaan calon *client* antara lain untuk faktor pendukung melalui hasil kerja yang sesuai ekspektasi dan ketepatan waktu. Osaka *organizer* menjaga konsistensi pelayanan agar *customer* akan merasa puas. Untuk faktor penghambat adanya miskomunikasi antara tim dengan *customer*. Selain itu adanya keterlambatan teknis dari vendor pihak ketiga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, *taufiq*, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Peran *Customer* dalam Mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos).

Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Halil Thahir, MHI. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Ibu Siti Amanah, M.Si. selaku Kepala Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri
4. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Sos selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ellyda Retpitasari, M.Sos selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak Kholis dan Ibu Amin Nikmah yang sudah mendukung baik moril dan materil serta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Adek Elin yang juga turut memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Mba Evy merdika owner Osaka *Organizer* yang memberikan perizinan melakukan penelitian pada usahanya.
8. Mba Sarah, Septian, Ovan, Mekkk, dan teman-teman Osaka *Organizer* yang sudah membantu memberikan *support* untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Roro yang sudah kebersamai saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Kitut, Anggun, Alpan dan teman-teman lain yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 24 Juni 2025



Siti Nur Fitriyah

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Siti Nur Fitriyah
NIM : 933507818
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah
Judul : Peran *Customer* Dalam Mempromosikan Osaka *Wedding Organizer*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang penulis tulis ini benar-benar tulisan penulis, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 24 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Siti Nur Fitriyah

NIM. 933507818

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep	10
F. Telaah Pustaka	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Customer</i>	
1. Pengertian <i>Customer</i>	18
2. Karakteristik <i>Customer</i>	18
3. Jenis-Jenis <i>Customer</i>	19
B. Promosi	
1. Pengertian Promosi	19
2. Tujuan Promosi	20
3. Fungsi Promosi.....	20

4.	Bauran Promosi	21
5.	Strategi Promosi	21
6.	Media Promosi	22
7.	Efektivitas Promosi	22
C.	Teori Komunikasi <i>Two Step Flow</i>	
1.	Pengertian Teori <i>Two Step Flow</i>	22
2.	Relevansi dengan Pemasaran Mulut ke Mulut (<i>Word of Mouth</i>).....	23
3.	Gambar Alur Komunikasi <i>Two Step Flow</i>	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B.	Kehadiran Peneliti	25
C.	Lokasi Penelitian	26
D.	Data dan Sumber Data	26
E.	Teknik Pengumpulan Data	27
F.	Instrumen Data.....	28
G.	Analisis Data.....	29
H.	Pengecekan Keabsahan Data	30

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A.	Gambaran Umum.....	33
B.	Paparan Data	38
C.	Temuan Penelitian	44

BAB V PEMBAHASAN

A.	Peran Customer dalam Mempromosikan Osaka <i>Wedding Organizer</i>	46
B.	Faktor Pendukung dan Penghambat yang Ditemukan dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon Client	60

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan71

B. Saran72

DAFTAR PUSTAKA73

LAMPIRAN76