

**PERAN PEMASARAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN**

**(Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah
Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (ES)



Oleh:

Elisa Rahmasari

931316718

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN PEMASARAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN (Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa
Gayam Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri)**

ELISA RAHMASARI

NIM 9.313.167.18

Disetujui oleh:

Pembimbing I



M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I

NIP. 2030017902

Pembimbing II



Dr. Oktaria Arika Putri, S.Si., M.M.

NIP. 19931005 201903 2017

NOTA DINAS

Kediri, 19 Mei 2025

Lampiran : berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Apel 07- Ngronggo Kediri

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Elisa Rahmasari

NIM : 931316718

Judul : Peran Pemasaran *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah Kabupaten 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 melampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqasah.

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I

NIP. 2030017902

Pembimbing II



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP. 19931005 201903 2017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 juli 2025

Lampiran : berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Elisa Rahmasari

NIM : 931316718

Judul : Peran Pemasaran *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 17 Juni 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

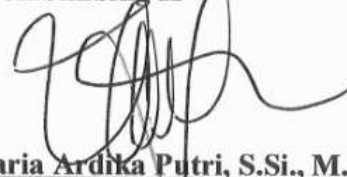
Pembimbing I



M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I

NIP. 2030017902

Pembimbing II



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP. 19931005 201903 2017

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PEMASARAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN
(Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah
Kabupaten Kediri)**

ELISA RAHMASARI

9.313.167.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 17 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I

NIP. 19901020 201903 1 006

2. Penguji I

M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I

NIP. 2030017902

3. Penguji II

Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

NIP. 19931005 201903 2017

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

Kediri, 2 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Liram Annas Muslihah, M.H.I.
NIP 19750101 199803 1 002



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 : Elisa Rahmasari

NIM : 931316718

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : elisarahmasari9656@gmail.com

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

Judul Karya Ilmiah : Peran Pemasaran *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri)

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, 2 Juli 2025

Penulis

(Elisa Rahmasari)

MOTTO

"Bangunlah pengalaman yang baik, dengan pengalaman baik konsumen akan saling bercerita tentang hal itu. Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan bentuk promosi yang sangat kuat."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar sampai selesai. Skripsi ini hanyalah karya sederhana, namun bagiku sungguh berharga. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Alm. Bapak Supriyadi dan Ibu Mujiati yang telah memberi semangat dan dukungan serta terimakasih sudah mendoakan saya supaya saya bisa menyelesaikan Studi S1 saya dengan lancar.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I dan Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. yang telah membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi saya bisa dikerjakan dengan baik dan lancar.
3. Untuk adik saya Diah Ayu Andarini terimakasih yang selalu menyemangati dan selalu ada untuk mendukung saya.
4. Untuk keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan menyemangati saya supaya saya bisa mengerjakan skripsi dengan lancar.
5. Untuk sahabat-sahabat saya Dina Septi Nuwakhidah, Novit Tamara, Wulan Putriyahni, Ananda Ayu Nabila dan Mardiana, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta menyemangati saya untuk terus mengerjakan skripsi saya terimakasih banyak.

ABSTRAK

ELISA RAHMASARI, 931316718. Dosen pembimbing M. SOLEH MAULUDIN, SE, M.S.I dan Ibu Dr. OKTARIA ARDIKA PUTRI, S.Si., M.M.: Peran Pemasaran *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Kasus Wisata Pancar Wonotirto Desa Gayam Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri), Skripsi, Program studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci : Wisata, Word of Mouth, Minat Berkunjung

Pariwisata adalah industri yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara cepat karena melibatkan banyak orang didalam prosesnya. Salah satu desa wisata yang ada di Kabupaten Kediri adalah Desa Wisata Pancar Wonotirto yang terletak di Dusun Wonokasian Desa Gayam Kecamatan Gurah. Wisata Pancar Wonotirto merupakan tempat wisata yang memanfaatkan potensi alam yang dimiliki Desa Gayam. Dalam mengenalkan objek wisata pengelola menggunakan metode *word of mouth*. *Word of mouth* (WOM) atau komunikasi dari mulut ke mulut adalah suatu proses membicarakan, memperkenalkan, atau mempromosikan mengenai suatu produk kepada orang lain.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran pemasaran word of mouth terhadap minat berkunjung di Wisata Pancar Wonotirto. Dengan rumusan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana penerapan pemasaran *Word of Mouth* di Wisata Pancar Wonotirto? (2) Bagaimana peran *Word of Mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan di wisata Pancar Wonotirto?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer yaitu data yang diperoleh dari proses wawancara, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Tahap terakhir yang dilakukan adalah pengecekan keabsahan data dengan menggunakan perpanjangan keikutsertaan peneliti, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pengelola wisata Pancar Wonotirto menggunakan strategi *Word Of Mouth* dalam memasarkan objek wisatanya. Pengelola menerapkan strategi *Word Of Mouth* dengan lima T yang harus diperhatikan dalam mengupayakan *Word Of Mouth*, yaitu *Talker, Topics, Tools, Taking Part, dan Tracking*. (2) Peran strategi pemasaran *Word of mouth marketing* pada wisata Pancar Wonotirto berperan penting di mana pesan yang di sampaikan oleh pengunjung yang pernah mengunjungi tempat wisata mudah di percaya dan bermanfaat yang membuat pihak pengelola tidak perlu mengeluarkan biaya untuk melakukan periklanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PENYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. PenelitianTerdahulu.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pariwisata.....	17
1. Pengertian Pariwisata	17
B. <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	18
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	18
2. Karakteristik <i>Word of Mouth</i> (WOM)	19
3. Indikator <i>Word of Mouth</i> (WOM)	20
4. Manfaat Dari <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	21
5. Peran Stratgi <i>Word of Mouth</i> (WOM)	22
C. WOM Dalam Prespektif Islam.....	25

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam IAIN Kediri, serta Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I dan Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memebrikan pengarahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya Alm. Bapak Supriyadi dan Ibu Mujiati serta keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan do'anya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Hari selaku ketua pengelola wisata Pancar Wonotirto yang telah memberikan izin penelitian pada tempat wisata.
6. Rekan-rekan program studi Ekonomi Syariah

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.

Kediri, 19 Mei 2025

Penulis



Elisa Rahmasaris

D. Keputusan Pembelian	27
1. Pengertian Keputusan Pembelian	27
2. Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	28
3. Indikator Keputusan Pembelian	30
4. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	32
E. Wisatawan	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B Kehadiran Peneliti	36
C Lokasi Penelitian	36
D Sumber Data.....	37
E Metode Pengumpulan Data.....	38
F Analisis Data.....	39
G Pengecekan Keabsahan Data	41
H Tahapan Penelitian	42
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	43
A. Gambaran Objek Penelitian	43
1. Gambaran Umum Wisata Pancar Wonotirto	43
2. Sejarah Wisata Pancar Wonotirto.....	43
3. Visi dan Misi Wisata Pancar Wonotirto	45
4. Struktur Organisasi Wisata Pancar Wonotirto	45
B. Paparan Data	48
1. Penerapan pemasaran <i>Word of Mouth</i> di Wisata Pancar Wonotirto.....	48
2. Peran <i>Word of Mouth</i> terhadap keputusan berkunjung wisatawan di wisata Pancar Wonotirto	55
C. Temuan Penelitian.....	56
BAB V PEMBAHASAN	58
A. Penerapan pemasaran <i>Word of Mouth</i> di Wisata Pancar Wonotirto	58
B. Peran <i>Word of Mouth</i> terhadap keputusan berkunjung wisatawan di wisata Pancar Wonotirto.....	61
BAB VI PENUTUP	64

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	70
Lampiran 2 : Foto Dokumentasi	71
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian	76
Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian	77
Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wisata di Kab.Kediri.....	2
Tabel 1.2 Data Perbandingan Rata-Rata Jumlah Pengunjung Wisata Tahun 2022-2024	7
Tabel 1.3 Data Perbandingan Wisata.....	8