

**IMPLEMENTASI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PERSPEKTIF PEMASARAN SYARIAH
(Studi di Rumah Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E.)



Oleh:

OKTA BINTI KHOLIFATUL FITRIYAH

934109219

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

**IMPLEMENTASI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PERSPEKTIF PEMASARAN SYARIAH
(Studi di Rumah Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**OKTA BINTI KHOLIFATUL FITRIYAH
934109219**

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**IMPLEMENTASI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PERSPEKTIF PEMASARAN SYARIAH
(Studi di Rumah Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

Oleh :

**OKTA BINTI KHOLIFATUL FITRIYAH
934109219**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Abdul Rosyid, S. Fil., MA
NIP. 19930219 201903 1007

NOTA DINAS

Kediri, 24 Maret 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di
Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Okta Binti Kholifatul Fitriyah

NIM : 934109219

Judul : Implementasi *Word of Mouth* dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah (Studi di Rumah Jasa Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, 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 terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Abdul Rosvid, S. Fil., MA
NIP. 19930219 201903 1007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Juni 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di
Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Okta Binti Kholifatul Fitriyah

NIM : 934109219

Judul : Implementasi *Word of Mouth* dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah (Studi di Rumah Jasa Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri)
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2026.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Abdul Rosvid, S. Fil., MA
NIP. 19930219 201903 1007

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI WORD OF MOUTH DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PERSPEKTIF PEMASARAN SYARIAH
(Studi di Rumah Jasa Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota,
Kota Kediri)**

OKTA BINTI KHOLIFATUL FITRIYAH
934109219

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 4 Juni 2026

Tim Penguji,

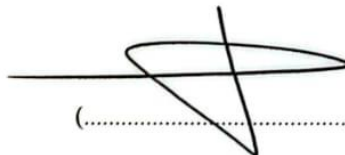
1. Penguji Utama

Suprihantosa Sugiarto, S.EI., M.H
NIP. 19911228 201903 1 003


(.....)

2. Penguji I

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1002


(.....)

3. Penguji II

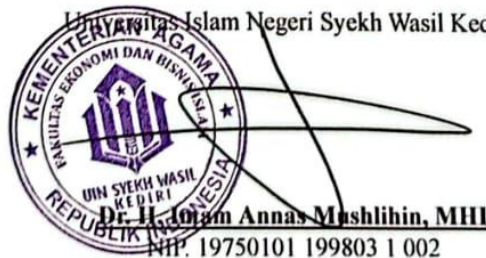
Abdul Rosvid, S. Fil., MA
NIP. 19930219 201903 1007


(.....)

Kediri, 17 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



MOTTO

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ

Artinya:

“Pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi, orang-orang yang benar, dan para syuhada.”

(HR. Tirmidzi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Okta Binti Kholifatul Fitriyah

NIM : 934109219

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya dan bukan plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 24 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Okta Binti Kholifatul Fitriyah
NIM. 9341.092.19

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang mengkaji implementasi *word of mouth* dalam meningkatkan jumlah pelanggan perspektif pemasaran syariah Rumah Jahit Aila ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti dalam mendampingi proses pendidikan penulis.
2. Dosen pembimbing dan seluruh dosen, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
3. Pihak Rumah Jahit Aila, yang telah memberikan kesempatan dan kerja sama sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat selama masa studi.
5. Almamater tercinta, sebagai tempat penulis menuntut ilmu, membentuk karakter, dan menanamkan nilai-nilai keilmuan yang berlandaskan iman dan takwa.

ABSTRAK

Okta Binti Kholifatul Fitriyah, Dosen Pembimbing Dr. H Imam Annas Mushlihin, MHI, dan Abdul Rosyid, S. Fil., MA, Implementasi *Word Of Mouth* dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah (Studi di Rumah Jasa Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata Kunci: strategi pemasaran, *word of mouth*, pemasaran syariah

Word of mouth merupakan salah satu strategi pemasaran yang banyak digunakan oleh pelaku usaha karena mampu membangun kepercayaan calon pelanggan melalui rekomendasi dari orang-orang terdekat. Rumah Jahit Aila merupakan usaha jasa jahit yang mengalami peningkatan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun dan salah satu faktor yang mendukung peningkatan tersebut adalah penerapan strategi *word of mouth*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi *word of mouth* di Rumah Jahit Aila, mengetahui perannya dalam meningkatkan jumlah pelanggan, serta menganalisis penerapannya dalam perspektif pemasaran syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *word of mouth* di Rumah Jahit Aila telah berjalan melalui unsur *talkers, topics, tools, taking part, dan tracking*. Pelanggan yang merasa puas secara sukarela memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, dan kerabat. Kualitas jahitan, pelayanan yang ramah, harga yang terjangkau, serta penggunaan media sosial menjadi faktor yang mendukung penyebaran informasi. Penerapan strategi tersebut berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan dari 746 pelanggan pada tahun 2022 menjadi 1.674 pelanggan pada tahun 2025, serta meningkatkan jumlah pesanan jahit dari 3.543 pcs menjadi 7.363 pcs pada periode yang sama.

Berdasarkan perspektif pemasaran syariah, implementasi *word of mouth* di Rumah Jahit Aila telah mencerminkan nilai-nilai *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathanah*. Kejujuran dalam memberikan informasi, tanggung jawab dalam menyelesaikan pesanan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, serta kemampuan mengelola usaha menjadi faktor yang mendukung keberhasilan strategi *word of mouth*. Dengan demikian, strategi *word of mouth* terbukti berperan dalam meningkatkan jumlah pelanggan sekaligus selaras dengan prinsip-prinsip pemasaran syariah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan dalam keilmuan, kejujuran, dan etika bermuamalah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dengan judul “Implementasi *Word of Mouth* dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah (Studi di Rumah Jasa Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri)”. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan, khususnya dalam pengembangan kajian pemasaran syariah pada sektor usaha jasa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, M.E.I., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak Dr. H. Annas Muslihin, MHI, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Abdul Rosyid, S. Fil., MA sebagai dosen pembimbing II yang telah


meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi.

5. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan Tenaga Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syekh Wasil Kediri yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta turut membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak Rumah Jahit Aila yang telah memberikan kesempatan dan kerja sama dalam pelaksanaan penelitian.
7. Orang tua dan segenap keluarga yang telah memberi *support* baik secara *materil* maupun *non materil*.
8. Teman-teman prodi Ekonomi Syari'ah angkatan 2019 yang selalu menjadi teman dalam mencurahkan keluh kesah dari awal hingga akhir.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak mendapat pahala berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 24 Maret 2026

Penyusun,



Okta Binti Kholifatul Fitriyah
NIM. 9341.092.19

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
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	16
A. <i>Word of Mouth</i>	16
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	16
2. Elemen-elemen <i>Word of Mouth</i>	18
B. Pemasaran Syariah	19

1. Pengertian Pemasaran Syariah	19
2. Karakteristik Pemasaran Syariah	1919
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Sumber Data	25
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Analisis Data	28
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	29
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	30
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	31
A. Gambaran Objek Penelitian.....	31
1. Profil Rumah Jahit Aila.....	31
2. Sejarah Rumah Jahit Aila.....	32
3. Struktur Organisasi Rumah Jahit Aila.....	33
4. Tugas dan Wewenang Rumah Jahit Aila:	34
5. Visi dan Misi Rumah Jahit Aila	35
6. Harga Produk dan Jasa Rumah Jahit Aila	36
B. Paparan Data	37
1. Implementasi <i>Word of Mouth</i> di Rumah Jahit Aila	37
2. Implementasi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di Rumah Jahit Aila.....	44
3. Implementasi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di Rumah Jahit Aila Perspektif Pemasaran Syariah	48
C. Temuan Penelitian.....	52
BAB V PEMBAHASAN	53
A. Impelementasi <i>Word of Mouth</i> di Rumah Jahit Aila.....	53

B.	Impelementasi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Pelanggan di Rumah Jahit Aila	59
C.	Impelementasi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Pelanggan di Rumah Jahit Aila Perspektif Pemasaran Syariah.....	63
BAB VI PENUTUP		69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Jasa Rumah Jahit Baju di Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Orderan Jahit Per Tahun (dalam satuan pcs)	4
Tabel 4.1 Daftar Harga Produk	36
Tabel 4.2 Data Jumlah Pelanggan Jahit Per Tahun.....	46
Tabel 4.3 Data Jumlah Pelanggan Per Bulan Tahun 2025.....	47
Tabel 4.4 Data Jumlah Pesanan Jahit Per Tahun (dalam satuan pcs).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Rumah Jahit Aila.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Jahit Aila.....	34
Gambar 4.3 WhatsApp Rumah Jahit Aila.....	41
Gambar 4.4 Instagram Rumah Jahit Aila.....	41
Gambar 4.5 Instagram Rumah Jahit Aila.....	42
Gambar 4.6 Instagram Rumah Jahit Aila.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I

Lampiran 5 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II

Lampiran 6 Foto Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup