

**STRATEGI *e-WOM* GUDEG “BU ANJAR” DALAM MENINGKATKAN
DAYA TARIK KONSUMEN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Program Awal Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

VIKRY DWI PUTRA

22103061

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

**STRATEGI *e-WOM* GUDEG “BU ANJAR” DALAM MENINGKATKAN
DAYA TARIK KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Vikry Dwi Putra

22103061

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

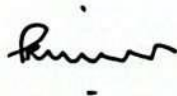
**STRATEGI *e-WOM* GUDEG “BU ANJAR” DALAM MENINGKATKAN
DAYA TARIK KONSUMEN**

Vikry Dwi Putra

22103061

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani M.Si.

NIP: 198010142009122002

Dosen Pembimbing II



Faikizal Rahman, M.I.Kom

NIP: 1990111820210310002

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *e-WOM* GUDEG “BU ANJAR” DALAM MENINGKATKAN
DAYA TARIK KONSUMEN**

VIKRY DWI PUTRA

NIM. 22103061

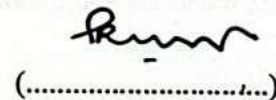
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN)
Syekh Wasil Kediri pada tanggal 30 Desember 2025

Tim Penguji

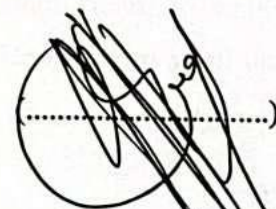
1. Penguji Utama
Dr. Moh. Shofiyul Huda MF, M.Ag
NIP. 197607082003121003
2. Penguji I
Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani. M.Si
NIP. 198010142009122002
3. Penguji II
Fairizal Rahman, M.I.Kom
NIP. 1990111820220310002



(.....)



(.....)



(.....)

Kediri, 30 Desember 2025

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil



Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M.HI.
NIP. 197111212005011006

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 18 Desember 2025

Lampiran : 4 (Empat) berkas

Hai : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Vikry Dwi Putra

NIM : 22103061

Judul : Strategi *e-WOM* gudeg "Bu Anjar" Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen

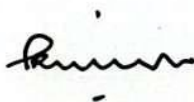
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsi dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani M.Si.

NIP: 198010142009122002

Dosen Pembimbing II



Fairizal Rahman, M.I.Kom

NIP: 1990111820220310002

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Desember 2025

Lampiran : 4 (Empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dkwah

Universitas Islam Negri (UIN) Syekh Wasil kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Vikry Dwi Putra

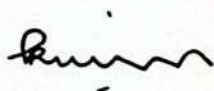
NIM : 22103061

Judul : Strategi *e-WOM* gudeg "Bu Anjar" Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen

Setelah diperbaiki materi dan dalam susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 30 Desember 2025 kami menerimanya dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. Prima Rizqi Ayu Mahanani M.Si.

NIP: 198010142009122002

Dosen Pembimbing II



Fairizal Rahman, M.L.Kom

NIP: 1990111820220310002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vikry Dwi Putra
NIM : 22103061
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian ataupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari telah 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, 30 Desember 2025

Yang membuat pernyataan


9E1CEANX215882099
Vikry Dwi Putra

Motto

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

“Aku membuat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia”

(Penulis)

“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!”

(Nadin Amizah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah Rabbil ‘Alaamiin, puji syukur atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang terus membawa ke jalan kebenaran. Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Junaedin dan Ibu Munawaroh dan saudara peneliti, Tiara Adinda Putri yang selalu mendoakan, memberi semangat dan memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dosen Penguji Utama, Dr. Moh. Shofiyul Huda MF, M.Ag yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing I, Ibu Dr. Hj. Prima Ayu Rizqi Mahanani. M.Si dan Dosen Pembimbing II, Bapak Fairizal Rahman, M.I.Kom yang senantiasa penuh kesabaran dan ketelitian dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Anjar, Bapak Tri Yulianto, dan juga Lavina yang telah bersedia meluangkan waktunya dan berbagi informasi kepada penulis.
5. Kepada Maudy Fatimatuzzahro, kating yang selalu membantu dan memberikan informasi dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak sudah mau direpotkan tentang segala macam pertanyaan yang diajukan.
6. Terakhir, terima kasih diucapkan untuk penulis sendiri yaitu Vikry Dwi Putra yang telah hebat dan kuat dalam menghadapi berbagai masalah dan rintangan dalam mengerjakan skripsi ini. Mengingat ini bukanlah akhir dari perjalanan, akan tetapi setelah ini barulah awal memulai perjalanan kehidupan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatu

ABSTRAK

VIKRY DWI PUTRA, Dosen Pembimbing Dr. Hj. PRIMA AYU RIZQI MAHANANI, M. Si dan FAIRIZAL RAHMAN, M.I.KOM. *Strategi e-WOM Gudeg “Bu Anjar” Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen*, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri, 2025.

Kata Kunci: Strategi e-WOM, Daya Tarik Konsumen, UMKM Kuliner

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam praktik pemasaran, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kemajuan media digital dan media sosial memungkinkan konsumen untuk saling berbagi pengalaman, ulasan, serta rekomendasi mengenai suatu produk atau layanan melalui *electronic word of mouth* (*e-WOM*). Fenomena ini menjadikan *e-WOM* sebagai salah satu strategi komunikasi pemasaran yang berperan penting dalam membentuk persepsi, kepercayaan, dan daya tarik konsumen. Gudeg “Bu Anjar” merupakan salah satu usaha kuliner lokal di Kabupaten Kediri yang secara aktif memanfaatkan ulasan digital dan platform daring sebagai sarana promosi untuk meningkatkan minat dan ketertarikan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi *e-WOM* yang diterapkan oleh gudeg “Bu Anjar” dalam meningkatkan daya tarik konsumen, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan strategi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pemilik usaha serta konsumen gudeg “Bu Anjar” yang pernah memberikan ulasan atau melakukan pembelian melalui platform digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *e-WOM* yang diterapkan gudeg “Bu Anjar” dilakukan melalui pemanfaatan ulasan konsumen pada *Google Maps* dan aplikasi layanan pesan antar makanan. Ulasan positif, rating tinggi, serta rekomendasi konsumen terbukti mampu meningkatkan kepercayaan dan daya tarik konsumen terhadap produk. Faktor pendukung strategi *e-WOM* meliputi kualitas produk yang konsisten, pelayanan yang baik, serta kemudahan akses informasi melalui media digital. Adapun faktor penghambatnya antara lain keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan promosi usaha dan adanya ulasan negatif dari konsumen. Secara keseluruhan, strategi *e-WOM* berperan penting dalam meningkatkan daya tarik konsumen dan memperkuat posisi gudeg “Bu Anjar” di tengah persaingan usaha kuliner lokal.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, yang memberikan petunjuk dan pertolongan untuk umat-Nya, serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dengan judul “Strategi *e-WOM* gudeg “Bu Anjar” Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen” sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan juga tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Siti Amanah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Fairizal Rahman, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Moh. Shofiyul Huda MF, M.Ag selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua peneliti, Bapak Junaedin dan Ibu Munawaroh serta kakak dari penulis Tiara Adinda Putri dan adik dari peneliti Hanindita Khairinniswara Putri yang selalu mendukung dan memotivasi dalam berbagai hal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Ibu Anjar, Bapak Tri Yulianto, dan juga Lavina yang telah bersedia meluangkan waktunya dan berbagi informasi kepada penulis.
8. Ibu Anjar, Bapak Tri Yulianto, serta Lavina selaku pemilik dan pihak terkait dari gudeg “Bu Anjar” yang dengan penuh keterbukaan telah meluangkan waktu, memberikan izin, serta menyampaikan informasi dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis, sehingga membantu kelancaran proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2022 yang telah banyak memberikan pengalaman dan nasihat selama 4 tahun terakhir di UIN Syekh Wasil Kediri.

Penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT, semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak memperoleh balasan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan secara umum. Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
NOTA PEMBIMBING	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
A. Konteks Penelitian	2
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Konsep	13
F. Penelitian Terdahulu.....	16
BAB II	24
LANDASAN TEORI	24
A. Teori Komunikasi Pemasaran.....	24
B. Electronic Word Of Mouth.....	35
C. Gudeg “Bu Anjar”	38
D. Daya Tarik Konsumen.....	39

BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Kehadiran Peneliti	38
C. Lokasi Penelitian	41
D. Data dan Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Pengumpulan Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data	45
I. Tahap-tahapan Penelitian	47
BAB IV	49
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	49
B. Paparan Data.....	54
C. Temuan Penelitian	74
BAB V.....	79
PEMBAHASAN.....	79
A. Pelaksanaan Strategi <i>e-WOM</i> Gudeg “Bu Anjar” Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen	79
B. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Strategi <i>e-WOM</i> dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen.....	86
BAB VI	94
PENUTUP	94
A. KESIMPULAN	94
B. SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Foto yang menunjukkan ulasan positif dari konsumen gudeg “Bu Anjar”	57
Gambar 4.2 Foto yang menunjukkan gudeg “Bu Anjar” mengikuti event UMKM.	59
Gambar 4.3 Foto yang menunjukkan potongan harga dari gudeg “Bu Anjar”	61
Gambar 4.4 Foto yang menunjukkan menu dan gudeg dari gudeg “Bu Anjar” ..	62
Gambar 4.5 Foto yang menunjukkan potongan harga dari berbagai aplikasi layanan pesan antar makanan <i>online</i>	64
Gambar 4.6 Foto yang menunjukkan gudeg “Bu Anjar” mengikuti bazar desa Nawasena.....	65
Gambar 4.7 Screenshotan hubungan komunikasi antara konsumen dengan pemilik gudeg “Bu Anjar” melalui aplikasi Google	66
Gambar 4.8 Foto yang menunjukkan akun media sosial yang digunakan oleh gudeg “Bu Anjar”	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	42
Tabel 4.1	50