

**STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM
MEMPERTAHANKAN JUMLAH NASABAH DI BPRS TAJA
CABANG NGADILUWIH KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

NADHIFAH DYAH MEKARSARI

22402009

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM MEMPERTAHANKAN
JUMLAH NASABAH DI BPRS TAJA CABANG NGADILUWIH
KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

Nadhifah Dyah Mekarsari

22402009

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**"Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah
Di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri"**

Ditulis Oleh

Nadhifah Dyah Mekarsari
22402009

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., M.M.
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun.
NIP. 19920307 202012 1 015

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juni 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada.

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Warhmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Nadhifah Dyah Mekarsari

NIM : 22402009

Judul : Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah Di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini terlampir berkas naskah skripsi ini, dengan harapan dalam waktu yang telah di tentukan dapat diajukan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun.

NIP. 19920307 202012 1 015

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Juni 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada.

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Warhmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Nadhifah Dyah Mekarsari

NIM : 22402009

Judul : Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah Di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun.

NIP. 19920307 202012 1 015

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM MEMPERTAHANKAN
JUMLAH NASABAH DI BPRS TAJA CABANG NGADILUWIH KEDIRI**

NADHIFAH DYAH MEKARSARI

22402009

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 01 Juli 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Adin Fadilah, M.E.Sy.

NIP. 198603102019031007

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

2. Penguji I

Suprihantosa Sugiarto, S.El., M.H.

NIP. 199112282019031003

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

3. Penguji II

Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun.

NIP.199203072020121015

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

Kediri, 14 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mughlihin, M.H.I.

NIP. 197501011 99803 1 002

HALAMAN MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perjuangan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan terbaik bagi seluruh umat manusia. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya Ibu Yenny Fitriana S.pd dan Bapak H. Arief Kurniawan, terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, pengorbanan, perjuangan, serta dukungan yang tidak pernah putus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih karena telah membesarkan, mendidik, dan memberikan yang terbaik dengan penuh keikhlasan. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya jasa dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan atas segala perjuangan yang telah Ayah dan Ibu lakukan selama ini.
2. Kepada kedua kakak penulis, Nuraini Widhiarfita Putri dan Hanief Dwi Kurniawan, terima kasih atas segala perhatian, dukungan, semangat, nasihat, serta doa yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap tantangan yang dihadapi. Semoga kebersamaan dan kasih sayang dalam keluarga ini selalu terjaga hingga akhir hayat.
3. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Bapak Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun. selaku Dosen Pembimbing penulis, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Ibu dan Bapak yang telah membimbing dengan sabar, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, masukan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap bimbingan yang diberikan menjadi pelajaran berharga yang akan selalu penulis kenang dan jadikan bekal di masa mendatang.
4. Kepada Pihak BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta atas sambutan yang hangat, bantuan, dan kerja sama yang baik

selama proses penelitian berlangsung. Kebaikan, keterbukaan, dan dukungan yang diberikan telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

5. Kepada sahabat-sahabat penulis selama masa perkuliahan ini kepada Nasywa, Marcha, Hida, Lilis, Nurika, Laela, Faisal, dan Eja. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas tawa, cerita, dukungan, bantuan, kebersamaan, dan kenangan yang telah tercipta di tengah berbagai suka dan duka selama menempuh pendidikan. Kalian telah menjadi tempat berbagi cerita, tempat menguatkan ketika lelah, dan alasan mengapa perjalanan panjang ini terasa lebih bermakna. Semoga persahabatan ini tetap terjalin dengan indah di masa yang akan datang.
6. Keluarga Besar UKM Paduan Suara Mahasiswa “The Echoez Choir”. Terima kasih karena telah menjadi rumah kedua yang penuh kehangatan, kenyamanan, dan kebersamaan. Terima kasih atas pengalaman, pelajaran, persaudaraan, serta kenangan indah yang tidak ternilai harganya. Bersama kalian, penulis belajar tentang kerja sama, tanggung jawab, disiplin, dan arti sebuah keluarga yang dipersatukan oleh semangat yang sama. Semoga kebersamaan dan kekeluargaan ini selalu terjaga.
7. Terima kasih kepada EXO, NCT, ENHYPEN, Lee Mujin, Aespa, Hearts2Hearts, dan CORTIS yang secara tidak langsung telah menemani perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Di setiap proses yang penuh tantangan, kebingungan, revisi tanpa henti, hingga berbagai momen naik turun dalam menyelesaikan skripsi ini, karya-karya mereka menjadi sumber semangat, penghibur, sekaligus pengingat untuk terus melangkah. Semoga karya-karya yang terus mereka ciptakan dapat menginspirasi lebih banyak orang sebagaimana telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Untuk Diri Saya Sendiri Nadhifah Dyah Mekarsari. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan, tetap kuat, dan tidak menyerah meskipun sering kali dihadapkan pada rasa lelah, takut, dan keraguan. Terima kasih karena terus berjuang, bangkit dari setiap kegagalan, dan melangkah hingga sampai pada titik ini. Perjalanan ini tidak selalu mudah, tetapi setiap air mata, usaha,

dan doa yang telah dilalui menjadi bukti bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah besar berikutnya dan pengingat bahwa diri ini mampu melewati setiap tantangan yang datang.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadhifah Dyah Mekarsari

NIM : 22402009

Program Studi : Perbankan Syariah

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, 19 Juni 2026

Penulis,

Nadhifah Dyah Mekarsari

NIM. 22402009

ABSTRAK

NADHIFAH DYAH MEKARSARI. Dosen Pembimbing Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun. Strategi *Word Of Mouth* (WOM) dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Strategi Pemasaran, Jumlah Nasabah, BPRS.

Persaingan lembaga keuangan syariah yang semakin ketat mendorong BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri untuk menerapkan strategi pemasaran yang efektif dalam mempertahankan jumlah nasabah. Salah satu strategi yang digunakan adalah *Word Of Mouth* (WOM), yaitu penyebaran informasi melalui rekomendasi dan pengalaman nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan efektivitas strategi WOM dalam mempertahankan jumlah nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pihak internal BPRS TAJA dan nasabah. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak BPRS TAJA serta nasabah. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi WOM di BPRS TAJA telah menerapkan lima elemen WOM menurut Sernovitz, yaitu *talkers*, *topics*, *tools*, *taking part*, dan *tracking*. Sumber informasi nasabah sebagian besar berasal dari keluarga, teman, dan kerabat yang telah menjadi nasabah. Topik yang sering disampaikan meliputi kemudahan pelayanan, proses pembiayaan, dan kepercayaan terhadap lembaga. Strategi WOM dinilai cukup efektif dalam mempertahankan jumlah nasabah, ditunjukkan oleh sekitar 80% informan yang mengenal BPRS TAJA melalui rekomendasi orang terdekat serta tetap terjaganya jumlah nasabah selama tahun 2025 meskipun terjadi fluktuasi pada beberapa produk. Dengan demikian, strategi WOM berperan dalam membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas, dan mempertahankan jumlah nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Word Of Mouth* (WOM) dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan selama masa perkuliahan.
7. Segenap pimpinan, karyawan, dan nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri yang telah menerima penulis dengan baik serta memberikan izin, bantuan, arahan, dan kemudahan selama proses penelitian berlangsung.

8. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan terbaik penulis, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta menemani perjalanan perkuliahan penulis dengan penuh kebersamaan dan kenangan yang berharga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan, dan dapat menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya. Kebenaran datangnya dari Allah SWT dan segala kekurangan serta kesalahan berasal dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridha-Nya kepada kita semua.

Kediri, 19 Juni 2026

Penulis,

Nadhifah Dyah Mekarsari

NIM. 22402009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	xi
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
E. Penelitian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Strategi Pemasaran	20
B. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	24

C. Implementasi Strategi <i>Word Of Mouth</i> pada Lembaga Keuangan Syariah.....	35
D. Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS)	40
E. Mempertahankan Jumlah Nasabah.....	42
F. Efektivitas Strategi <i>Word Of Mouth</i> dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Kehadiran Peneliti	51
C. Lokasi Penelitian	52
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisis Data	58
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	60
H. Tahapan Penelitian	61
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
1. Sejarah Berdirinya BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri	63
2. Visi dan Misi	66
3. Struktur Organisasi BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri	67
4. Produk BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.....	68
B. Paparan Data	75
1. Implementasi Strategi <i>Word Of Mouth</i> di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri	75
2. Efektivitas Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri	86
BAB V PEMBAHASAN	113

A. Implementasi Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.....	113
B. Efektivitas Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah di BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.....	124
BAB VI PENUTUP	139
A. Kesimpulan.....	139
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan BPRS di Kediri	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2025	8
Tabel 4. 1 Informasi Awal Nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.....	87
Tabel 4. 2 Perkembangan Akumulasi Jumlah Nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2022-2025	96
Tabel 4. 3 Perkembangan Jumlah Nasabah BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2025	98
Tabel 4. 4 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2025	100
Tabel 4. 5 Perkembangan Jumlah Nasabah Deposito BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2025	101
Tabel 4. 6 Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri Tahun 2025	102
Tabel 4. 7 Data Murni Jumlah Nasabah Tabungan, Deposito, dan Pembiayaan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Tahun 2025 (Tanpa Duplikasi Multi-Produk)	103
Tabel 4. 8 Nasabah Masuk dan Keluar Produk Tabungan, Deposito, dan Pembiayaan BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Tahun 2025	105
Tabel 4. 9 Target dan Realisasi Account Officer BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Posisi Desember 2025	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BPRS TAJA Cabang Ngadiluwih Kediri.....	67
--------------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	153
Lampiran 2 Surat Permohonan Observasi.....	156
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	157
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	158
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	159