

**PERAN PROMOSI MELALUI *WORD OF MOUTH*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN BERKAH
(Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

RURIN NUR'AINI

931405516

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI
2020**

Nota Pembimbing

Kediri, November 2020

Lampiran : 4 (empat) Lembar

Hal : Bimbingan skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jln. Sunan Ampel No.07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Rurin Nur'Aini

Nim : 931405516

Judul : Peran promosi melalui *word of mouth* dalam meningkatkan jumlah simpanan berkah (studi kasus Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri)

Setelah dipebaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang munaqosah pada tanggal 09 November 2020 kami dapat menyetujui perbaikannya.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.H. Jamaludin Achmad Kholik, Lc. MA
NIP.19750913 200801 1 014

Nilna Fauza. M. HI
NIP.19861024 201503 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

Peran promosi melalui *word of mouth*

dalam meningkatkan jumlah simpanan berkah

(studi kasus Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri)

Rurin Nur'Aini

9314055516

Telah diujikan didepan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 09 oktober 2020

Tim penguji,

1. Penguji utama

Achmad Munif, SE., MM (.....)
NIP.19691025 200312 1 001

2. Penguji I

Dr.H. Jamaludin Achmad Kholik, Lc. (.....)
NIP.19750913 200801 1 014

3. Penguji II

Nilna Fauza. M. HI (.....)
NIP.19861024 201503 2 003

Kediri, November 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011 99803 1 002

MOTTO

يُبْنَىٰ إِنَّهَا إِن تَكُ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ حَرْدَلٍ فَتَكُن فِي صَخْرَةٍ أَوْ فِي
السَّمَوَاتِ أَوْ فِي الْأَرْضِ يَأْتِ بِهَا اللَّهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَطِيفٌ خَبِيرٌ

Luqman berkata: wahai anakku, sungguh jika ada (sesuatu perbuatan) seberat biji sawi, dan berada dalam batu atau di langit atau di bumi, niscaya Allah akan memberinya (balasan).

Sesungguhnya Allah Maha Halus Lagi Maha Mengetahui. Qs. Luqman ayat 16.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu dan juga do'a kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc. MA dan Ibu Nilna Fauza, M.HI yang selalu meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing saya sampai skripsi ini selesai.
3. Kedua orangtuaku Bapak M. Rifai dan Ibu Ariyah yang selalu mendoakan ku, orang yang membuatku kuat dan tidak mudah menyerah dalam mewujudkan impian ku dan terus memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Adeku Azril yang selalu membuatku semangat untuk meraih cita-cita.
4. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang bersedia dijadikan tempat penelitian oleh peneliti, Ibu Asnik selaku Manajer Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang bersedia meluangkan waktu memberikan jawaban yang ditanyakan peneliti, Ibu Binti selaku Administrasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang selalu memberikan semangat agar penulis menyelesaikan skripsi ini
5. Teman-teman Perbankan Syari'ah IAIN Kediri angkatan 2016.
6. Rianti, indah permata, novikasari, safitri, dan teman-teman saya yang selalu membantu saya, mengingatkan dan juga memberikan semangat mengerjakan skripsi.
7. Widya ratnasari, indrawati, restu ayu, lisa mahmudah, lailatul tarwiyah, izza yang selalu saya repotkan tentang keluh-kesah mengerjakan skripsi.
8. Dan semua teman-teman tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Rurin Nur'Aini, 2020. Peran promosi melalui *word of mouth* dalam meningkatkan jumlah simpanan berkah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri), program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Dosen pembimbing (1) Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc.MA dan (2) Nilna Fauza M.HI.

Kata kunci: Promosi, *Word Of Mouth*, Simpanan Berkah

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk menjelaskan (1) Promosi melalui *word of mouth* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri (2) Peran promosi melalui *word of mouth* dalam meningkatkan jumlah Simpanan Berkah di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri .

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Wawancara disini dilakukan peneliti pada pihak terkait seperti Manajer, *Marketing*, Administrasi dan juga anggota simpanan berkah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, serta dokumentasi pada laporan keuangan jumlah simpanan dan profil Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha melakukan promosi melalui *word of mouth* menggunakan dua langkah yaitu sebelum terjun kelapangan dan dilapangan. Sebelum terjun ke lapangan koperasi melakukan dua hal yaitu melakukan pembagian tugas dan membuat jadwal mana saja yang harus ditemui, pada saat dilapangan Melakukan promosi dengan menerapkan terjadinya promosi *word of mouth* Menurut Sernovit yaitu pembicara, topik, alat, partisipasi dan pengawasan. Peran dari promosi melalui *word of mouth* untuk meningkatkan jumlah simpanan berkah yaitu memudahkan koperasi memberikan informasi, mempengaruhi dan mengingatkan (1) anggota baru terkait produk simpanan berkah, dan ingin melakukan pembiayaan (2) anggota lama yang memiliki simpanan berjangka dan melakukan pembiayaan melalui indikator terjadinya *word of mouth* yaitu pembicara dan topik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul PERAN PROMOSI MELALUI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKTKAN JUMLAH SIMPANAN BERKAH (STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH SERBA USAHA HARUM DHAHA KEDIRI). Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Sulystiowati M.H.I.,M.E.I selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
4. Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc. MA dan Nilna Fauza, M.HI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, sehingga skripsi ini bisa selesai.
5. Bapak dan ibu dosen IAIN Kediri jurusan Perbankan Syariah
6. Kedua orang tua dan adik penulis yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat penulis untuk menuntut ilmu dengan harapan penulis bisa memperoleh ilmu yang manfaat dan barokah dunia akhirat.
7. Semua teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan di IAN Kediri .
8. Seluruh keluarga perbankan syariah IAIN Kediri yang menjadi motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

9. Ibu asnik, ibu binti dan anggota KSSU Harum Dhaha kediri.

Semoga kebaikan yang telah diberikan beliau-beliau kepada saya mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, penulis berharap adanya sebuah saran dan kritikan sebagai masukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Sehingga skripsi ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Aamiin yaa robbal alamin.

Kediri, 29 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN <u>MOTTO</u>	4
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	5
<u>ABSTRAK</u>	6
<u>KATA PENGANTAR</u>	7
<u>DAFTAR ISI</u>	9
<u>DAFTAR TABEL</u>	13
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	14
<u>BAB I</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Konteks Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>B. Fokus Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>D. Kegunaan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>E. Telaah Pustaka</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>LANDASAN TEORI</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Promosi</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengertian Promosi</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Tujuan Promosi</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Bauran Promosi</u>	Error! Bookmark not defined.

4.	<u>Faktor- faktor yang menentukan bentuk promosi</u>	Error! Bookmark not defined.
B.	<u>Word Of Mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
1.	<u>Pengertian Word Of Mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
2.	<u>Indikator-indikator word of mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
3.	<u>Manfaat Word Of Mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
4.	<u>Faktor- faktor motivasi yang mempengaruhi terjadinya word of mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
5.	<u>Jenis word of mouth</u>	Error! Bookmark not defined.
C.	<u>Simpanan</u>	Error! Bookmark not defined.
1.	<u>Pengertian Simpanan</u>	Error! Bookmark not defined.
2.	<u>Ketentuan umum tabungan berdasarkan wadi'ah</u>	Error! Bookmark not defined.
D.	<u>Akad yang digunakan dalam simpanan berkah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.	<u>Pengertian <i>Wadi'ah</i></u>	Error! Bookmark not defined.
2.	<u>Landasan Hukum Akad <i>Wadi'ah</i></u>	Error! Bookmark not defined.
3.	<u>Rukun <i>Wadi'ah</i></u>	Error! Bookmark not defined.
4.	<u>Jenis <i>Wadi'ah</i></u>	Error! Bookmark not defined.
5.	<u>Prinsip <i>Wadi'ah</i></u>	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
A.	<u>Pendekatan dan Jenis Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
B.	<u>Kehadiran Peneliti</u>	Error! Bookmark not defined.
C.	<u>Lokasi Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
D.	<u>Sumber Data</u>	Error! Bookmark not defined.
E.	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
F.	<u>Analisis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
G.	<u>Pengecekan Keabsahan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
H.	<u>Tahap- tahap Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.

BAB IV **Error! Bookmark not defined.**

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**

1. Sejarah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
2. Profil Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
3. Ruang lingkup usaha Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
4. Visi dan Misi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
5. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
6. Tujuan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
7. Unit usaha Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**
8. Produk-produk Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha **Error! Bookmark not defined.**

B. Paparan Data **Error! Bookmark not defined.**

1. Promosi melalui *word of mouth* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. **Error! Bookmark not defined.**
2. Peran promosi melalui word of mouth dalam meningkatkan jumlah simpanan berkah **Error! Bookmark not defined.**

C. Temuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB V **Error! Bookmark not defined.**

PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Promosi melalui *word of mouth* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri **Error! Bookmark not defined.**

B. Peran promosi melalui word of mouth dalam meningkatkan jumlah simpanan berkah
Error! Bookmark not defined.

BAB VI.....**Error! Bookmark not defined.**

Penutup**Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah simpanan produk Simpanan Berkah dan Simudha Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 1.2 Data perkembangan promosi melalui *word of mouth* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 4.1 Jumlah keseluruhan produk Simpanan Berkah di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 4.2 Perkembangan jumlah Simpanan Berkah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 4.3 Perkembangan promosi *referensi (word of mouth)* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 5.1 Perkembangan promosi *referensi (word of mouth)* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
- Tabel 5.2 Perkembangan jumlah Simpanan Berkah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Ijin Riset/ Penelitian

Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian

Lampiran 3. Daftar Konsultasi

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 5. Daftar Dokumentasi Penelitian