

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH
(Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*
Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Hidayatul Fa'rijyah

9313.183.15

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

2022

**PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH
(Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*
Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)**

**HIDAYATUL FA'JRIYAH
NIM 931318315**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
19771225 200901 2 006**

Pembimbing II



**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
19901020 201903 1 006**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) Berkas Kediri, 25 Juni 2022
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7-Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : HIDAYATUL FA'JRIYAH

NIM : 931318315

Judul : **PERAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PERSPEKTIF
MARKETING SYARIAH (Studi Kasus UD Santoso
Wedding Decoration and Event Production Kelurahan
Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)**


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana
Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu 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.

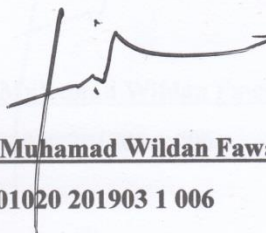
Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.

19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI

19901020 201903 1 006

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) Berkas Kediri, 21 Juli 2022
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7-Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : HIDAYATUL FA'JRIYAH
NIM : 931318315
Judul : **PERAN *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PERSPEKTIF
MARKETING SYARIAH (Studi Kasus UD Santoso
Wedding Decoration and Event Production Kelurahan
Rejomulyo Kecamatan Kota Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 15 Juli 2022, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

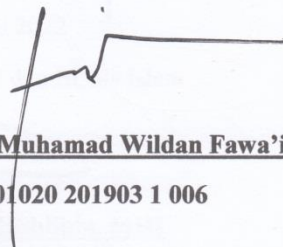
Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.

19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI

19901020 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN *WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH
(Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*
Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)

HIDAYATUL FA'JRIYAH
NIM : 9.313.183.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 15 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Nilna Fauza, M.HI (.....)
NIP. 19810930200901 2 008
2. Penguji I
Sri Anugrah Natalina, SE., MM. (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006
3. Penguji II
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI (.....)
NIP. 19901020 201903 1 006

Kediri, 28 Juli 2022



.....
Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.
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 : Hidayatul Fa'jriyah
NIM : 931318315
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah
E-mail address : riya.unyil@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PERAN STRATEGI *WORD OF MOUTH* DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PERSPEKTIF MARKETING
SYARIAH (Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event
Production* Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota 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, 09 Januari 2023

Penulis

(Hidayatul Fa'jriyah)
nama terang dan tanda tangan

MOTTO

وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah dia
berkata yang baik atau diam”

(HR. Bukhori)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas taburan cinta, kasih sayang dan nikmat-Nya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Maka dengan ini, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

- ✓ Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Haryanto dan Ibu Rokhimatun Nasiroh. Terimakasih untuk seluruh kasih sayang, cinta, dan ketulusan penuh keikhlasan yang senantiasa diberikan tiada henti serta do'a, dukungan dan semangat yang selalu diberikan tanpa tepi dan tanpa tapi.
- ✓ Adikku, Agil Yoni Sektianto. Terimakasih atas dukungan yang tak pernah terucap.
- ✓ Suamiku, Ichwanur Rochman dan kedua mertuaku, Bapak Abdul Rochim dan Ibu Sunarsih. Terimakasih atas dukungan dan do'a yang selalu diberikan untukku.
- ✓ Seluruh keluarga besarku. Terimakasih atas do'anya.
- ✓ Guru-guruku, Alm. Abah KH. Abdul Kholik Ridwan dan Umi Eeng Sukaenah, Abah KH. Fuad Taqiyyudin Yunus dan Ibu Khumaidah, beserta seluruh guru saya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas bimbingan dan nasehatnya selama ini baik dalam hal moral, akhlak, terutama keilmuan.
- ✓ Dosen pembimbing, Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM. dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI. Terimakasih atas bimbingannya sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
- ✓ Sahabat kesayangan, Telo (Nabilla, Hilya, Resty, Ita), SKM (Iva, Evi, Ratna, Duwi), Mbak Inik, Mbak Ayang, Mbak Nurul, Indri Sartika, Alfi, Rofi', Baybesman, Khafit, Mas Kholid, Alif, Mbak-Mbak Al-Ihsan, dan semua sahabat yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas segala bentuk semangat dan do'anya. Terimakasih telah senantiasa kebersamaian di setiap fase kehidupan baik suka maupun duka. Teruntuk Indri Sartika, terimakasih sudah sangat rela meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi arahan dalam pengerjaan karya tulis ini. Teruntuk Nabilla dan Khafit, terimakasih atas kebersamaan berjuang dalam menyelesaikan karya tulis ini.
- ✓ Rekan dan Rekanita IPNU IPPNU se-Kota Kediri. Terimakasih telah menjadi bagian dari kehidupan saya.

- ✓ Teman-teman seperjuangan angkatan 2015, teman KKN, PPZ, dan PPS. Terimakasih telah membantu dalam hal apapun selama saya menempuh pendidikan di IAIN Kediri.
- ✓ Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for always trying and never give up even though I cry a lot. I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I want to thank me for just being me at all the time.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HIDAYATUL FA'JRIYAH
NIM : 9.313.183.15
Jurusan : EKONOMI SYARI'AH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “**Peran strategi *Word Of Mouth* dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri bukan merupakan hasil jiplakan atau plagiat dari karya orang lain karena hal tersebut melanggar etika yang berlaku dalam kaidah keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ternyata terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada kalimat dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Kediri, 13 Juni 2022

Penulis



HIDAYATUL FA'JRIYAH

ABSTRAK

HIDAYATUL FA'JRIYAH, Dosen Pembimbing Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM. dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI., ***Peran Strategi Word Of Mouth dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus UD Santoso Wedding Decoration and Event Production Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)***, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Strategi *Word Of Mouth*, Marketing Syariah.

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* adalah strategi *Word Of Mouth*. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan strategi *Word Of Mouth* yang diterapkan oleh UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, untuk menjelaskan peran strategi *Word Of Mouth* yang diterapkan UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* dalam meningkatkan penjualannya pada perspektif marketing syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan data peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara yang peneliti lakukan diwakili oleh Direktur Utama UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, beberapa karyawan UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* dan beberapa klien UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* yang sudah pernah menggunakan jasa pernikahan UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil pemaparan penelitian analisis didapatkan bahwa: (1) Strategi *word of mouth* yang diterapkan oleh UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* adalah *Organic Word Of Mouth* (alami dan tanpa *design* dari perusahaan). Elemen-elemen 5T pada WOM UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* meliputi: *Talkers* (Klien/Konsumen), *Topics* (informasi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan klien), *Tools* (mulut ke mulut dan sosial media klien), *Taking Part* (memberikan informasi dan meyakinkan klien), *Tracking* (meminta kritik dan saran dari klien) (2) Strategi WOM yang diterapkan oleh UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* sudah sesuai dengan *marketing* syariah yang dibuktikan dengan terpenuhinya karakteristik *marketing* syariah, meliputi: Ketuhanan (tidak menyalahi aturan Islam dan memberikan rasa aman dengan jaminan uang DP kembali 100% jika terjadi pembatalan akad), Etis (mengutamakan kejujuran dan transparansi), Realistis (memberikan pelayanan kepada klien secara adil), dan Humanistis (mengasuh beberapa anak yatim).

KATA PENGANTAR



Puji syukur *Alhamdulillah* penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh barokah. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang memberikan syafa'at serta memberikan jalan penerangan kepada seluruh umat, yang membukakan pintu ilmu pengetahuan dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang yakni *Ad Dinul Islam*.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil., M.Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Bapak Puguh Santoso selaku direktur utama UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* beserta seluruh partner kerjanya, terutama pada klien UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu, keluarga, serta adik saya yang selalu dengan sabar memotivasi, mencurahkan kasih sayang, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.
8. Sahabat-sahabatku terima kasih telah memberikan dukungan selama ini dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan mohon memberikan kritik dan saran demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang beripat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Aamiin yaa rabbal'alamin.*

Kediri, 13 Juni 2022



HIDAYATUL FA'JRIYAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	15
E. Telaah Pustaka	17
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Teori Strategi Pemasaran	23
1. Pengertian Strategi Pemasaran	23
2. Bauran Pemasaran	25

3. Bauran Promosi	28
4. Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	29
5. Elemen-Elemen <i>Word Of Mouth</i>	31
B. Teori Penjualan	32
1. Pengertian Penjualan	32
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Volume Penjualan	34
3. Faktor-Faktor Lain yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan	34
C. Teori <i>Marketing Syariah</i>	36
1. Pengertian <i>Marketing Syariah</i> (Pemasaran Syariah)	36
2. Karakteristik <i>Marketing Syariah</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Sumber Data	40
D. Metode Pengumpulan Data	41
E. Analisis Data	42
F. Pengecekan Keabsahan Data	43
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	45
A. Gambaran Organisasi	45
1. Profil Usaha UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	45
2. Sejarah UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	45
3. Struktur Organisasi UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	47
4. Sumber Daya Manusia UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	48
5. Aset/Modal UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	48
6. Visi dan Misi UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	49
7. Harga Sewa Per Item UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	49
B. Paparan Data	52
1. Strategi <i>Word Of Mouth</i> di UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	52
2. Strategi <i>Word Of Mouth</i> dalam Meningkatkan Penjualan UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	59
3. Strategi <i>Word Of Mouth</i> Perspektif <i>Marketing Syariah</i> UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	61

C. Temuan Penelitian	63
BAB V PEMBAHASAN	66
A. Strategi <i>Word Of Mouth</i> di UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i>	66
B. Peran Strategi <i>Word Of Mouth</i> UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i> dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Marketing Syariah	72
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Komparasi Beberapa Vendor Wedding di Kota Kediri	4
Tabel 1.2 Laporan Hasil Penjualan Per Tahun	8
Tabel 4.1 Daftar Aset/Modal UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i> (Posisi Tahun 2021)	48
Tabel 4.2 Daftar Harga Sewa Per Item UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i> (Posisi Tahun 2021)	50
Tabel 4.3 Laporan Penjualan per Tahun UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event Production</i> dari Tahun 2018-2021	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi UD Santoso <i>Wedding Decoration and Event</i>	
<i>Production</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Laporan Keuangan UD Santoso Tahun 2018-2021
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup