

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “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)”, maka penulis dapat menyimpulkan hasil yang telah didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* adalah strategi *word of mouth* (mulut ke mulut). Strategi ini sudah dipertahankan sejak lama hingga sekarang dan menjadi strategi paling efektif bagi UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*. Hal ini dilatarbelakangi oleh klien / konsumen yang lebih mempercayai informasi yang berasal dari orang yang dikenal, yaitu teman, kerabat maupun saudara. Strategi ini berjalan secara alami dan tanpa direncanakan (*Organic Word Of Mouth*). Para konsumen merasa puas dengan pelayanan UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, sehingga mereka merekomendasikan jasa ini kepada orang lain tanpa suruhan ataupun anjuran dari perusahaan. Ada elemen-elemen dalam penerapan *word of mouth* yang biasa disebut 5T. Berikut adalah elemen-elemen 5T yang ada pada UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*: *Talkers* (pembicara) dilakukan oleh klien UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, *Topics* (Topik) berisi penilaian objektif mengenai kepuasan atau

ketidakpuasan klien terhadap pelayanan jasa UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production, Tools* (Alat) yang digunakan adalah mulut ke mulut dan sosial media klien, *Taking Part* (Partisipasi) dengan cara memberikan informasi dan meyakinkan klien atas kelayakan pelayanan jasa yang ditawarkan, dan *Tracking* (Pengawasan) meminta dan memberikan kebebasan kepada klien untuk memberikan kritik dan saran.

2. Strategi WOM yang diterapkan oleh UD Santoso mengambil peran yang sangat penting dalam meningkatkan penjualan karena mampu menjaga kestabilan tingkat penjualan bahkan tidak jarang juga meningkatkan penjualan. Strategi ini juga telah memenuhi karakteristik *marketing* syariah dalam Islam. Berikut pemenuhan karakteristik *marketing* syariah di UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*: Ketuhanan (*rabbaniyah*) diterapkan dengan tidak menyalahi aturan Islam dan memberikan rasa aman dengan jaminan uang DP kembali 100% jika terjadi pembatalan akad, Etis (*akhlaqiyah*) diterapkan dengan mengutamakan kejujuran dan transparansi, Realistis (*al-waqi'yyah*) diterapkan dengan memberikan pelayanan kepada klien secara adil tanpa memandang perbedaan, dan Humanistis (*insaniyyah*) diterapkan dengan mengasuh beberapa anak yatim dan menjadi sponsor untuk acara amal.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, dengan segala kerendahan hati demi peningkatan dan perbaikan dalam pemasaran UD Santoso *Wedding*

Decoration and Event Production, penulis memberikan saran sosial media UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* masih belum berjalan maksimal. Akan lebih baik jika UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* membuat tim yang bertugas khusus untuk menangani sosial media. Hal ini dapat berguna agar UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* tidak ketinggalan zaman dan mampu memasarkan jasanya lebih luas lagi. Saat ini, pengguna sosial media di kalangan masyarakat sudah sangat tinggi. Jadi akan sangat menguntungkan jika UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* juga memanfaatkan sosial media dalam memasarkan usahanya.

2. Bagi penelitian selanjutnya

UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* memiliki kebijakan unik yaitu pengembalian DP 100% kepada klien saat terjadi pembatalan akad. Dalam hal ini, Islam telah menetapkan hukum pengembalian DP dimana uang DP seharusnya sebagian menjadi hak milik perusahaan dan sebagian lagi menjadi hak milik pembeli. Dengan demikian, hal ini dapat dikaji lebih lanjut mengenai hukum pengembalian uang DP ini. Selain dari segi Islam, peneliti juga dapat mengkaji dari segi Undang-undang yang telah ditetapkan di Indonesia.