

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DALAM  
MENDORONG KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MASA  
PANDEMI COVID-19  
(STUDI PADA DISTRIBUTOR MS GLOW KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh:

**WAHYU ADELIA NINGRUM**

**933.5.048.16**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2021**

## ABSTRAK

WAHYU ADELIA NINGRUM, Dosen Pembimbing Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I dan Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani : Implementasi Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Mendorong Keputusan Pembelian Produk di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Distributor MS Glow Kediri), Komunikasi dan Penyiaran Islam, Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2021.

Kata kunci: Implementasi Komunikasi Pemasaran Terpadu, Mendorong Keputusan Pembelian Produk, Masa Pandemi Covid-19

Animo masyarakat dalam menggunakan produk *skincare* pada masa pandemi Covid-19 sangat kuat. Terlihat minat beli konsumen terhadap produk MS Glow di toko distributor MS Glow Kediri pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan kestabilan. Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka rumusan masalah yang ingin diungkapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi pemasaran terpadu distributor MS Glow Kediri dalam mendorong keputusan pembelian produk di masa pandemi Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi komunikasi pemasaran terpadu distributor MS Glow Kediri dalam mendorong keputusan pembelian produk di masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian yang digunakan studi kasus, pengumpulan data dengan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk pengecekan keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Implementasi komunikasi pemasaran terpadu distributor MS Glow Kediri dalam mendorong keputusan pembelian produk di masa pandemi Covid-19 adalah dengan menerapkan elemen bauran komunikasi pemasaran terpadu yaitu periklanan melalui media cetak berupa brosur dan banner. Promosi penjualan melalui potongan harga atau diskon, pemberian hadiah, mengadakan *give away*, pemberian *tester* atau percobaan gratis dan promosi gabungan. Hubungan masyarakat melalui seminar dan berdonasi. Pemasaran langsung melalui *shopee*, katalog, media sosial *instagram* dan *whatsapp*, *delivery order* dan *endorse*. Dan penjualan pribadi melalui program intensif, penjualan *offline* atau toko, dan pameran pemasaran. Proses pembelian konsumen pada produk MS Glow dipengaruhi oleh faktor sosial dan faktor psikologinya, dengan melakukan proses pengambilan keputusan pembelian produk melalui pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan yang terakhir langsung melakukan keputusan pembelian produk.

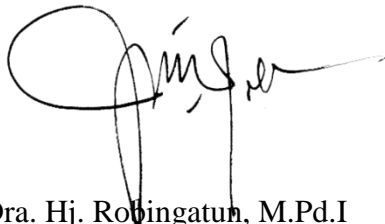
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DALAM  
MENDORONG KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MASA  
PANDEMI COVID-19  
(STUDI PADA DISTRIBUTOR MS GLOW KEDIRI)**

WAHYU ADELIA NINGRUM  
NIM. 933.5.048.16

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Hj. Robingatus, M.Pd.I  
NIP. 19690408 199803 2 002

Pembimbing II



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani  
NIP. 19801014 200912 2 002

## NOTA DINAS

Kediri, 23 Juni 2021

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat berkas)  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

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

Nama : WAHYU ADELIA NINGRUM  
NIM : 933.5.048.16  
Judul : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DALAM MENDORONG KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA DISTRIBUTOR MS GLOW KEDIRI)

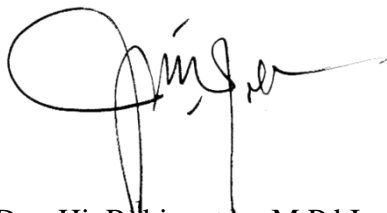
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I  
NIP. 19690408 199803 2 002

Pembimbing II



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani  
NIP. 19801014 200912 2 002

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 Oktober 2021

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

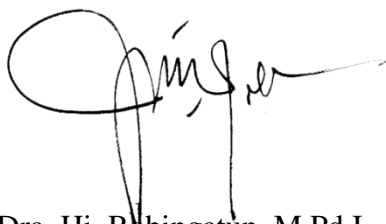
Nama : WAHYU ADELIA NINGRUM  
NIM : 933.5.048.16  
Judul : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN  
TERPADU DALAM MENDORONG KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK DI MASA PANDEMI  
COVID-19 (STUDI PADA DISTRIBUTOR MS  
GLOW KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian, agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I  
NIP: 196904081998032002

Pembimbing II



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani  
NIP: 198010142009122002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DALAM  
MENDORONG KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MASA  
PANDEMI COVID-19  
(STUDI PADA DISTRIBUTOR MS GLOW KEDIRI)**

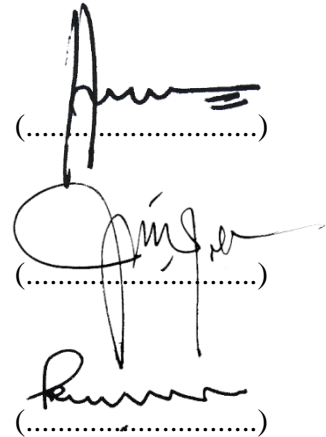
**WAHYU ADELIA NINGRUM**  
**NIM: 933.5.048.16**

Telah Diujikan di Depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri Pada Tanggal 12 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Prilani, M.Si**  
NIP: 197804212005011002
2. Penguji I  
**Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I**  
NIP: 196904081998032002
3. Penguji II  
**Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani**  
NIP: 198010142009122002



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

Kediri, 12 Juli 2021  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

**Dr. Moh. Asror Yusuf, M.Ag.**  
NIP: 19750612 200312 1 004

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۗ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۝٨

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”*

**(Q.S Al-Insyirah: 6-8)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang lagi Maha Pengasih dan Penyayang, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang Bapak (Basuki Rachmad) dan (Ibu Siti Anisiyah), kakak (Rachmad Pramudita), dan adik (Nadiva Rahma Cahyani) yang sudah menyayangi dan mendoakan saya dengan ikhlas, yang selalu memberi semangat, yang selalu mensupport dan selalu memberi dukungan baik secara lahir maupun batin sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Pengasuh Pesantren Putri ar-Roudloh Abah Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.H.I dan Ibu Aniek Amurwani, S.E yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat.
3. Dosen pembimbing I Ibu Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I dan Dosen pembimbing II Ibu Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, yang telah rela memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, khususnya Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam IAIN Kediri, yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa IAIN Kediri.
5. Sahabat-sahabatku Hardha, Nesi, Amel, Afinda, Indah, Ros, Vega, Sania, Cecil dan Vara selalu memberikan motivasi dan kata-kata untuk selalu semangat.



6. Teman-teman anggota kamar 3 Pesantren Putri ar-Roudloh yang selalu memberikan motivasi, nasehat, dukungan moral yang selalu membuatku semangat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Pesantren Putri ar-Raudhoh dan Keluarga KPI 16, yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, nikmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat di dunia maupun akhirat, amin. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah SWT, dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran Agama Islam.

Untuk mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M. M., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Moh. Asror Yusuf, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Ibu Siti Amanah, M.Si. selaku Kepala Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri
4. Ibu Dra. Hj. Robingatun, M.Pd.I selaku dosen pembimbing I, yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, berkenan meluangkan waktu dan memberikan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Bapak Dr. Prilani, M.Si selaku penguji utama yang telah sabar dalam memberikan pengarahan kepada penulis.
7. Kedua orang tua saya Bapak Basuki Rachmad dan Ibu Siti Anisiyah, kakak saya Rachmad Pramudita dan Adik saya Nadiva Rahma Cahyani, serta keluarga besar yang senantiasa mendo'akan, menyayangi, membantu, dan memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Abah Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.H.I dan Ibu Aniek Amurwani, S.E selaku pengasuh Pondok Pesantren Putri ar-Roudloh yang selalu sabar dan ikhlas dalam mendidik selama saya nyantri di ar-Roudloh.
9. Mbak Yowanita selaku *owner* distributor MS Glow Kediri yang telah memberikan izin, memfasilitasi, serta memberikan bantuan kepada peneliti selama melakukan penelitian di distributor MS Glow Kediri.
10. Para informan yang telah membantu kelancaran penelitian ini serta memberikan data-data sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam melakukan penelitian dan melengkapi data penelitian.
11. Teman-teman jurusan KPI dan Pesantren Putri ar-Roudloh, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amin.
12. Pihak-pihak yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak

yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 23 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Telaah Pustaka .....	8
F. Definisi Operasional .....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b> .....	14
A. Komunikasi Pemasaran Terpadu .....	14
B. Ciri-ciri Utama Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	16
1. Memengaruhi Perilaku.....	17
2. Berawal dari Pelanggan dan Calon Pelanggan ( <i>Prospect</i> ) .....	17
3. Menggunakan Satu atau Segala Cara untuk Melakukan ‘Kontak’ .....	18
4. Berusaha Menciptakan Strategi .....	18
5. Menjalin Hubungan .....	19
C. Bauran Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	20

1. Iklan .....	20
2. Promosi Penjualan .....	24
3. Hubungan Masyarakat .....	25
4. Pemasaran Langsung .....	29
5. Penjualan Pribadi .....	32
D. Perilaku Keputusan Pembelian Produk.....	34
E. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	35
1. Faktor Kebudayaan .....	35
2. Faktor Sosial .....	36
3. Faktor Pribadi .....	37
4. Faktor Psikologi.....	39
F. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Produk.....	41
1. Pengenalan Kebutuhan .....	42
2. Pencarian Informasi .....	43
3. Evaluasi Alternatif .....	43
4. Keputusan Pembelian .....	44
5. Perilaku setelah Pembelian .....	44
6. Kepuasan setelah Pembelian.....	45
7. Tindakan-tindakan setelah Pembelian .....	46
8. Penggunaan dan Pembuangan setelah Pembelian .....	46
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	48
B. Kehadiran Peneliti.....	49
C. Lokasi Penelitian.....	49
D. Sumber Data .....	50
E. Pengumpulan Data.....	51
F. Analisis Data.....	54
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	56
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	57
<b>BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59

1. Gambaran Umum Distributor MS Glow Kediri .....	59
2. Sejarah Berdiri .....	59
3. Produk MS Glow .....	62
4. Struktur Organisasi .....	64
5. Letak Geografis .....	64
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	64
C. Paparan Data .....	71
1. Periklanan .....	71
2. Promosi Penjualan .....	74
3. Hubungan Masyarakat .....	77
4. Pemasaran Langsung .....	79
5. Penjualan Pribadi .....	84
D. Temuan Penelitian .....	87
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b> .....	90
A. Implementasi Komunikasi Pemasaran Terpadu Distributor MS Glow Kediri dalam Mendorong Keputusan Pembelian Produk di Masa Pandemi Covid-19 .....	90
B. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Produk MS Glow yang dilakukan oleh Konsumen .....	100
<b>BAB VI : PENUTUP</b> .....	104
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	106
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Pembelian Produk MS Glow di distributor MS Glow Kediri pada masa pandemi Covid-19 .....	5
Tabel 4.1 Subjek Informan Penelitian.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	42
Gambar 4.1 Toko Distributor MS Glow Kediri.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Distributor MS Glow Kediri .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	xix
Lampiran 2. Lampiran Dokumentasi .....	xxii
Lampiran 3. Daftar Konsultasi Penelitian .....	xxvi
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	xxviii