

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI CABANG KEDIRI**

**DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DONATUR MELALUI**

**PENERAPAN *WORD OF MOUTH***

**SITI MARFUATUS SHOLIKAH**

***NIM: 9.313.008.11***

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**ZayadAbd.Rahman, M.HI**

**NIP. 19731216 200501 1 002**

**AshfaFikriyah, M.EI**

**NIP. 19750419 200003 2 002**

**NOTA DINAS**

Kediri, 03 September 2015

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

Kepada  
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : **SITI MARFUATUS SHOLIKAH**  
NIM : **9.313.008.11**  
Judul : **PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI  
CABANG KEDIRI DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH DONATUR MELALUI PENERAPAN  
WORD OF MOUTH**

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**

**Pembimbing II**

**ZayadAbd.Rahman, M.HI**

**AshfaFikriyah, M.EI**

**NIP. 19731216 200501 1 002**

**NIP. 19750419 200003 2 002**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Oktober 2015

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

Kepada  
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : **SITI MARFUATUS SHOLIKAH**  
NIM : **9. 313.008.11**  
Judul : **PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI  
CABANG KEDIRI DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH DONATUR MELALUI PENERAPAN  
WORD OF MOUTH**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 09 Oktober 2015, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**ZayadAbd.Rahman, M.HI**

**AshfaFikriyah, M.EI**

**NIP. 19731216 200501 1 002**

**NIP. 19750419 200003 2 002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI CABANG KEDIRI  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DONATUR MELALUI  
PENERAPAN *WORD OF MOUTH***

**SITI MARFUATUS SHOLIKAH**

**NIM. 9.313.008.11**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
(STAIN) Kediri pada tanggal 9 Oktober 2015

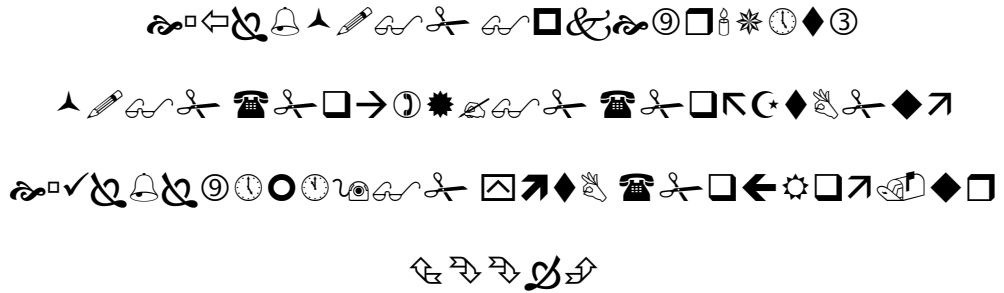
Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Ahmad Syakur, M.EI**  
**NIP. 19760708 200604 1 004** (.....)
2. Penguji I  
**ZayadAbd.Rahman, M.HI**  
**NIP. 19731216 200501 1 002** (.....)
3. Penguji II  
**AshfaFikriyah, M.EI**  
**NIP.19750419 200003 2 002** (.....)

Kediri, 9 Oktober 2015  
Ketua STAIN Kediri

**Dr. Nur Chamid, MM**  
**NIP. 19680714199703 1 002**

MOTTO



*Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada*

*Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang*

*yang benar.*

( QS Al-Taubah [9]: 119)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **KARYA INI AKU PERSEMBAHAN UNTUK:**

Untuk Bapak Samijan dan Ibu Muslimatun, adik ku tersayang Siti Jamilatun Naimah serta calon suami ku Aswar Hadi Sutrisno yang telah memberikan kasih sayang, yang selalu mendoakan ku disetiap waktu, yang selalu memberikan semangat kepada ku serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

“Tanah Tercintaku Indonesia”

## ABSTRAK

SITI MARFUATUS SHOLIKAH, Dosen pembimbing Zayad Abd.Rahman, M.HI dan Ashfa Fikriyah, M.EI: **PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI CABANG KEDIRI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DONATUR MELALUI PENERAPAN *WORD OF MOUTH***, Syariah, Ekonomi Syariah, 2015.

Kata kunci: Pemasaran, *Word of Mouth*, Donatur

Pemasaran merupakan denyut jantung dari berbagai perusahaan atau lembaga. Dalam penerapan tentu tidak lepas dengan adanya sebuah promosi. Disini promosi efektif yang digunakan adalah *word of mouth* yang dimana adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh individu ke individu lain. Dan strategi ini bisa melampaui batas kegiatan komunikasi pemasaran terutama(periklanan, promosi penjualan, penjualan pribadi, publisitas, serta hubungan masyarakat). Dalam menggunakan strategi *word of mouth* tentunya tidak lepas dari kepuasan para donatur karena tanpa adanya kepuasan dari donatur maka komunikasi dari mulut ke mulut itu tidak akan pernah terwujud atau terjadi.

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder, data primer diperoleh dari kepala cabang, staf serta donatur, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari jumlah donatur, program-program, dokumentasi serta data yang diperoleh dari Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri.

Hasil penelitian, peran donatur dalam meningkatkan jumlah donatur melalui penerapan *word of mouth* tidak lepas dari lima unsur *word of mouth* pembicara adalah donatur yang secara suka rela memberikan informasi kepada calon donatur. Alat yang digunakan harus yang efektif yaitu berkomunikasi langsung dari mulut ke mulut. Setelah tiga hal terlaksana diperlukan adanya partisipasi agar tidak berhenti *word of mouth* yang dilakukan donatur. pengawasan yang berguna untuk merespon masukan serta kritikan dari para donatur. Penerapan *word of mouth* yang dilakukan oleh para donatur sangat efektif dalam meningkatkan jumlah donatur. Hal tersebut juga diakui oleh pihak lembaga bahwa kebanyakan donatur yang berdonasi di Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri karena rekomendasi dari orang lain atau orang yang sudah dipercaya. Kendala yang dilalui oleh para donatur dalam meningkatkan jumlah donatur melalui penerapan *word of mouth* diantaranya yaitu sikap tidak peduli atau cuek yang dimiliki masing-masing orang serta kurangnya pemahaman masyarakat luas

tentang pentingnya memberi bantuan kepada anak yatim, kendala lain yang dilalui adalah kesibukan masyarakat yang berbeda-beda.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur *Alhamdulillah* *rabbal'alamin*, penulis ucapkan kehadiran Illahi rabby yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi berjudul **“PERAN DONATUR LEMBAGA YATIM MANDIRI CABANG KEDIRI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH DONATUR MELALUI PENERAPAN *WORD OF MOUTH* ”** dapat terselaisaikan dengan baik.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah ikhlas memperjuangkan agama Allah sampai akhir hayat. Yang telah memberikan jalan yang terang kepada seluruh umat, yang telah membukakan pintu ilmu pengetahuan dari jaman jahiliyah menuju jaman yang terang benderang Addinul Islam.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik berupa motivasi, arahan maupun material. Oleh karena itu, penulis sampaikan ungkapan rasa terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bpk. Dr. Nur Chamid, MM, selaku Ketua STAIN Kediri.



2. Bpk. Dr. Imam Annas Muslihin, M.HI Selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri.
3. Bpk. H Ahmad Syakur, Lc. M.EI, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah
4. Bpk. Zayad Abd.Rahman, M.HI dan Ashfa Fikriyah, M.EI selaku dosen pembimbing dan motivator, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan serta motivasi sampai skripsi ini jadi.
5. Semua Dosen Jurusan Syariah, yang telah memberi banyak ilmu kepada penulis.
6. Bpk. Hasan Musthofa serta para staf di Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri yang telah memberikan kontribusi yang cukup besar demi terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibunda tersayang yang telah memberikan cinta kasih, doa dan motivasi yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Segenap keluargaku yang telah menyemangati, memberikan pencerahan sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuanganku di Jurusan Syariah, Tarbiyah maupun Ushuludin khususnya prodi Ekonomi Syariah kelas D yang banyak membantu selama penuli berada di kampus STAIN Kediri.
10. Adik-adikku yang menjadi semangatku untuk terus berjuang dan memotivasiku agar bisa menjadi kakak yang dapat dijadikan contoh.
11. Semua pihak yang telah membantu selama penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itulah peneliti berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Dengan segala harapan dan do'a, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Kediri, 2 September 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. KONTEKS PENELITIAN .....	1

B. FOKUS PENELITIAN .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. KEGUNAAN PENELITIAN .....	8
E. TELAAH PUSTAKA .....	10
 BAB II : LANDASAN TEORI.....	 12
A. Konsep Umum Pemasaran Dan Pengelolaannya .....	12
1. Pengertian dan Urgensi Pemasaran .....	12
2. Bauran Pemasaran .....	15
3. Strategi Promosi Melalui <i>Word Of Mouth</i> .....	25
B. Pengertian Donatur.....	31
C. Pemasaran Dalam Perspektif Islam.....	32
1. Pemasaran dalam Perspektif Islam.....	32
 BAB III : METODE PENELITIAN .....	 41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian.....	42
C. Sumber Data .....	43
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	43
E. Analisis Data .....	46
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
G. Tahap-tahap Penelitian .....	48
 BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	 50

A. GAMBARAN UMUM YATIM MANDIRI.....	50
1. Sejarah Berdiri Yatim Mandiri .....	50
2. Latar Belakang Berdirinya Yatim Mandiri.....	53
3. Visi dan Misi.....	55
4. Struktur Organisasi .....	56
5. Kode Etik karyawan .....	60
6. Program-program Penyaluran Bantuan Yatim Mandiri .....	61
B. TEMUAN PENELITIAN .....	65
1. Peran donatur Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Donatur Melalui Penerapan <i>Word of Mouth</i> .....	65
2. Kendala kendala donatur Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah donatur melalui penerapan <i>word of mouth</i> .....	75
 BAB V : PEMBAHASAN .....	 79
1. Peran donatur Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Donatur Melalui Penerapan <i>Word of Mouth</i> .....	77
2. Faktor Pendukung dan Kendala donatur Lembaga Yatim Mandiri Cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah donatur melalui penerapan <i>Word of Mouth</i> .....	81

BAB VI : PENUTUP .....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Sistem Transliterasi yang digunakan dalam Kajian Skripsi ini adalah sebagai berikut:

أ	A	د	D	ض	Ḍ	ك	K
ب	B	ذ	Dh	ط	Ṭ	ل	L
ت	T	ر	R	ظ	Ẓ	م	M
ث	Th	ز	Z	ع	‘-	ن	N
ج	J	س	S	غ	Gh	و	W
ح	Ḥ	ش	Sh	ف	F	ه	H
خ	Kh	ص	Ṣ	ق	Q	ي	Y

Ket:

- Vokal :      Pendek = a; = i; = u  
                    Panjang = ā; = ī = ū
- Mengetahui huruf hamzah ( ء ) dilambangkan dengan alif jika terletak di awal kata, mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apaun. Jika terletak ditengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda ( ‘ ).

- Huruf ta' marbutah ( ة ) ditulis h, kecuali ketika diidhāfahkan atau berharakat, maka ditulis dengan huruf t.
- Penulisan al tidak disesuaikan dengan pelafazhan. Sebagai misal, al-Kitab = الكتاب ; al-Sunnah = السنة