

**STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN USAHA
PRODUKTIF**

(Studi Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi sebagai persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Disusun Oleh:



Oleh:

RIZAL HARIS MUTA'ALLIM

931.411.116

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN USAHA
PRODUKTIF**

(Studi Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

RIZAL HARIS MUTA'ALLIM

931.411.116

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

PEMBIMBING II



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

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Januari 2023

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

As-salamu'alaikum warahmatullahiwabarakatuh

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

Nama : Rizal Haris Muta'allim
Nim : 9.314.111.16
Judul : STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN USAHA PRODUKTIF (Studi Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

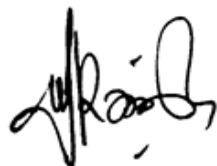
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

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.


Wa'alaikumussalam warahmatullahiwabarakatuh.

PEMBIMBING I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

PEMBIMBING II



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

NOTA DINAS

Kediri, 16 Januari 2023

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

As-salamu'alaikum warahmatullahiwabarakatuh.

Bersamaan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : RIZAL HARIS MUTA'ALLIM
Nim : 9.314.111.16
Judul : STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA
PEMBIAYAAN USAHA PRODUKTIF (Studi Kasus BMT
NU KOTA KEDIRI)

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

Wasslamuallikum warahmatullahiwabarakatuh.

PEMBIMBING I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

PEMBIMBING II



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

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PESMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA PEMBIAYAAN USAHA
PRODUKTIF**

(Studi Kasus KSPPS BMT NU Kota Kediri)

RIZAL HARIS MUTA'ALLIM.

9314.111.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

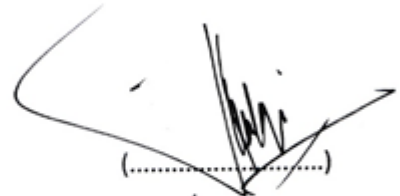
Achmad Munif, S.E., M.M
NIP. 196910252003122011

2. Penguji I

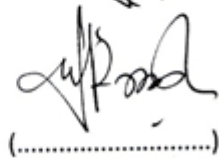
Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP. 1969061171998031002

3. Penguji II

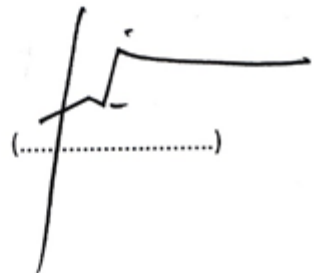
Dr. Muhammad Widan Fawa'id. MEI
NIP. 19901020 201903 1 006



(.....)



(.....)



(.....)

Kediri, ... Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Usam Annas Muslih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Hai "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar," (QS. Al-Ahzab [46]: 70)

HALAMAN PENRSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Ahmad Amirudin dan Ibu Saya Suparmi yang selalu memberiku semangat, mendukungku, yang selalu menyertakan doa dalam setiap sujud, yang telah ikhlas menghidupi dan menyayangi dengan sepenuh hati serta Yang telah mendukungku dan mendoakanku sampai sekarang.
2. Ustadzah.Maryam yang selalu juga memberiku motivasi, semangat, serta do'a dalam setiap sujud sampai sekarang, semoga kita sukses dengan jalan kita masing-masing.
3. Keluarga besar yang juga selalu mendukung dan selalu mensupport, serta mendoakan sampai sekarang.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Bapak Dr. Muhammad Wildan Fawaid, MEI yang telah membimbing dan memberikan revisi sehingga melatih kesabaran dalam proses pembuatan skripsi
5. Teman-teman dari semua kalangan, yang telah menerima saya pada lingkungan belajar yang menyenangkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi rujukan.
6. Hamba Allah dan semuanya yang telah menyebut namaku dalam do'anya, sebagai wasilah untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kусusnya saya persembahkan teruntuk pedamping saya kelak....

ABSTRAK

RIZAL HARIS M,2022, Dosen Pembimbing : Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Bapak Dr. Muhammad Wildan Fawaid, MEI. strategi pemasaran *wom* dalam Mempertahankan loyalitas Anggota pembiayaan Usaha produktif (studi kasus KSPPS BMT NU Kota Kediri) Skripsi, Program Studi Perbankan *Syariah*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, *Word Of Mouth (WOM)*, Loyalitas Anggota

Koperasi *Syariah* diharapkan menjadi Lembaga keuangan *Syariah* sebagai pelopor sekaligus pendukung kegiatan ekonomi masyarakat, dengan usaha dalam skala kecil dan menengah kebawah dengan prinsip *Syariah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pemasaran pada KSPPS BMT NU Kota Kediri. Bagaimana Pembiayaan Usaha Produktif pada KSPPS BMT NU Kota Kediri, Bagaimana Strategi Pemasaran WOM KSPPS BMT NU Kota Kediri dalam mempertahankan loyalitas anggota pembiayaan musiman.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field Research*) yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang mana data-data tersebut kemudian di kumpulkan dan di analisa menggunakan metode deskriptif analitis.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: *Pertama:* Strategi Pemasaran *Word Of Mouth (WOM)* yang digunakan oleh pihak KSPPS BMT NU Kota Kediri. Strategi yang digunakan demi mencapai target organisasi tidak hanya dilihat dari produk yang diberikan tetapi juga melihat bagaimana proses memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik akan meningkatkan jumlah anggota pada organisasi perusahaan. Meningkatkan pelayanan yang berarti organisasi harus menyediakan sumber daya manusia yang menjadi faktor utama berjalanya proses pemasaran produk yang dimiliki perusahaan. Selain itu juga menerapkan 4P (*Product, Price, Place, Promotion*) dalam rangka untuk mencari atau memikat calon nasabah agar bergabung dengan BMT NU Kota Kediri. *Kedua:* Strategi Pemasaran *Word Of Mouth (WOM)* dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pembiayaan Usaha Produktif pada KSPPS BMT NU Kota Kediri. Pada Lembaga keuangan *Syariah* KSPPS BMT NU Kota Kediri memiliki strategi pemasaran tersendiri dalam memasarkan produk, serta mempertahankan anggota, KSPPS BMT NU Kota Kediri menggunakan promosi yaitu: dari mulut ke mulut atau *wom* marketing yaitu penyaluran informasi dari pelanggan yang loyal ke masyarakat, kerabat, teman melalui kegiatan sosial seperti: pengajian, Seminar, event UMKM, dan bagi kalender dan melalui referensi orang terdekat, pengalaman langsung dari teman atau kerabat terhadap produk, topik diskusi, dan opini masyarakat.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	Ḍ
ب	B	ط	Ṭ
ت	T	ظ	Ẓ
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	H	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	Ṣ	ي	Y

A. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari *ya'* nisbah (*ya'* yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

احمدية : Ditulis *Ahmadīyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan *ya'* nisbah ditulis dobel hurufnya

دَلَّ : Ditulis *Dalla*

B. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah" :

جماعة : Ditulis *Jamā'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis “at” :

نعمة الله : Ditulis *ni'mat Allāh*

زكاة الفطر : Ditulis *zakāt al-fīṭr*

C. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dhammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

D. Vokal Panjang

a panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

E. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (اي) dan (او).

F. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis :

الجامعة : Ditulis *al-Jāmi'ah*

الشبية : Ditulis *al-Shī'ah*

G. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

H. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام: Ditulis *Shaīykh al-Islām*

I. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (seperti kata ijmak, nash, Al-Qur'an, Hadits, dan lain-lain), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang barokah serta bermanfaat di dunia maupun akhirat kelak, Amin.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam.

Untuk menuntaskan skripsi ini, banyak berbagai pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga dalam mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menuntaskannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan *Syariah* IAIN Kediri, beserta Ibu dan Bapak dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Utamanya dosen Perbankan *Syariah* IAIN Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Bapak Dr. Muhammad Wildan Fawaid, MEI selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk

memberikan bimbingan, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah memberikan mengarahkan serta motivasi, saran dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan Rapi dan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.
7. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moral dan materil serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Teman-teman terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Perbankan *Syariah* IAIN Kediri.
9. Serta semua yang belum bisa saya sebut satu persatu, sekali lagi terimakasih kepada semua pihak. **SUKSES BUAT KITA SEMUA**

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri,



Rizal Haris M

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pemasaran	14
1. Pengertian Strategi Pemasaran	14

2. Konsep Pemasaran	15
3. Bauran Pemasaran	17
B. <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	
1) Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	20
2) Indikator <i>Word Of Mouth</i>	21
3) Manfaat <i>Word Of Mouth</i>	22
C. Loyalitas Anggota	
1. Pengertian Loyalitas Anggota	23
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Anggota	27

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran peneliti	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Metode Pengumpulan Data.....	31
F. Analisis Data.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	32
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	33

BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum KSPSS BMT NU KOTA Kediri	
1. Sejarah KSPSS BMT NU Kota Kediri	35
2. Visi Dan Misi.	36
3. Nilai.....	37
4. Struktur Organisasi KSPSS BMT NU Kota Kediri.	38
5. Produk-produk dan Layanan KSPSS BMT NU Kota Kediri	40
B. Paparan Data	47

C. Temuan Penelitian	68
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas anggota pembiayaan Usaha Produktif pada KSPPS BMT NU Kota Kediri	75
B. Strategi Pemasaran <i>Word Of Mouth</i> (WOM) dalam Mempertahankan Loyalitas anggota Pembiayaan Usaha Produktif pada KSPPS BMT NU Kota Kediri	84
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89
BIODATA PENULIS.....	107

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel	1.1 Data KSPPS di Kota Kediri	2
Table	1.2 PerbandinganKSPPS BMT NU Kota Kediri dengan KSPPS lain.....	3
Table	1.3 Produk BMT NU Kota Kediri	4
Tabel	1.4 Jumlah Anggota penyaluran dana pembiayaan Usaha Produktif pada KSPPS BMT NU Kota Kediri.....	5
Tabel	4.1 Biaya-biaya Produk.....	52
Tabel	4.2 Biaya Keterlambatan Angsuran.....	53
Tabel	4.3 Perhitungan Margin.....	54
Tabel	4.4 Jumlah Anggota pembiayaan Usaha Produktif Pada KSPPS.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Kota Kediri.....	38
Gambar 6.1 Wawancara dengan pak M Mohtar Ansori pimpinan KSPPS BMT NU Kota Kediri	98
Gambar 6.2 Wawancara dengan Teller Dewi Siti Alfiah KSPPS BMT NU Kota Kediri	98.
Gambar 6.3 Wawancara dengan Bendhara Endah Andarwati KSPPS BMT NU Kota Kediri	99
Gambar 6.4 Wawancara Dengan Ketua Yusuf Efendi KSPPS BMT NU Kota Kediri	99
Gambar 6.5 Wawancara Dengan salah satu marketing Yusuf Efendi KSPPS BMT NU Kota Kediri.....	100
Gambar 6.6 Wawancara dengan Nasabah BMT NU Kota Kediri pak Jamari dan pak Ponidi.....	100
Gambar 6.7 Wawancara dengan pak Ponirin salah satu nasabah KSPPS BMT NU Kota Kediri.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SuratIzin Penelitian Penelitian	102
Lampiran 2: Surat Penelitian Dari Lembaga	103
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	104
Lampiran 4: Daftar Konsultasi Penyelesaian Pembimbing 1	105
Lampiran 5: Daftar Konsultasi Penyelesaian Pembimbing 2	106
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup.....	107