

**ANALISIS *WORD OF MOUTH* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN MASUK
PONDOK PESANTREN DAR EL HIKMAH PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**



**GEBRIYOLA AMELIA
PRATIWI NIM : 1161003061**

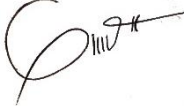
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU
SOSIAL UNIVERSITAS BAKRIE
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri dan semua sumber baik yang diikuti maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Gebriyola Amelia Pratiwi

NIM :1161003061

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Gebriyola Amelia Pratiwi

NIM : 1161003061

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul : ANALISIS *WORD OF MOUTH* DALAM
MENENTUKAN KEPUTUSAN MASUK PONDOK
PESANTREN DAR EL HIKMAH PEKANBARU

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

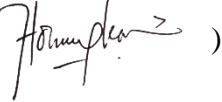
Pembimbing : Suharyanti M.S.M

()
28 September 2020

Penguji 1 : Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si, Dr

()

Penguji 2 : Hanny Nurahmawati, M.Ikom

()

Ditetapkan di : Universitas Bakrie,

Jakarta Pada Tanggal :

26September 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS *WORD OF MOUTH* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN MASUK PONDOK PESANTREN DAR EL HIKMAH PEKANBARU” ini dengan sebaik mungkin.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung tugas akhir ini hingga selesai, diantaranya penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunianya, penulis dapat memperoleh tempat praktik magang dan menyelesaikannya.

2. Mama

Terima kasih teruntuk mama tersayang yang selalu memberikan dukungan dan perhatiannya dengan penuh cinta setiap harinya. Terimakasih sudah menjadi alasan penulis untuk terus berusaha dan semangat menyelesaikan semua ini.

3. Dra. Suharyanti M.S.M

Terima kasih telah menjadi sosok dosen pembimbing tugas akhir yang sangat baik, selalu sabar ketika penulis meminta bimbingan dan melakukan revisi, sangat teliti terhadap penulisan dari tugas akhir, sangat membantu sekali penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. YMG Girls

Terimakasih kepada perempuan perempuan yang sudah menemani penulis sejak hari pertama berjuang di Universitas Bakrie. Dan selalu menjadi tempat

keluh kesah dan selalu siap di repotkan penulis selama masa perkuliahan. Serta terimakasih atas semua suka dan cita yang sudah di lalui bersama.

Jakarta, 26 September 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Amelia Pratiwi', with a stylized flourish at the end.

Gebriyola Amelia Pratiwi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Civitas Akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan

dibawah ini: Nama : Gebriyola Amelia Pratiwi

NIM : 1161003061

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksekutif** (*non-exclusive royalty-fee rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS *WORD OF MOUTH* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN MASUK PONDOK PESANTREN DAR EL HIKMAH PEKANBARU”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan

sebenarnya. Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 September 2020

Yang menyatakan,



Gebriyola Amelia Pratiwi

ABSTRAK

Mengingat pendidikan merupakan hal penting, orang tua saat ini memiliki berbagai cara untuk mendapatkan informasi mengenai tempat pendidikan terbaik untuk anaknya. Mulai dari menanyakannya kepada orang-orang sekitar, mencari di internet, web, atau mengunjungi lokasi sekolah dan mencari tahu lebih dalam mengenai sekolah tersebut. Kemudahan dalam mengakses informasi dan menyebarkan informasi secara cepat di banyak media, tentu membantu strategi pemasaran dari sebuah lembaga pendidikan untuk memasarkan kepada masyarakat. Ada banyak strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh tiap lembaga pendidikan tentunya. Pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut merupakan hal yang menarik penulis. *Word of mouth* ini memang tidak mudah untuk dilakukan karena cenderung perlu menggunakan *opini leader* dalam bentuk kepercayaan di tiap individu nya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana *word of mouth communication* pada keputusan masuk ke dalam Pondok Pesantren Dar El Hikmah Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memilih informan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin peneliti ketahui untuk menunjang hasil yang maksimal dapat berupa hasil teks wawancara atau gambar untuk dianalisis dan divalidasi. Pada penelitian ini yang terjadi terhadap Pondok Pesantren Dar El Hikmah adalah *Word of Mouth communication* yang positif. Hal ini dikarenakan rasa bangga dan kepuasan para wali santri, dan juga santri yang bahkan sudah menjadi alumni. Santri, wali santri, maupun alumni santri adalah *Opinion Leader* Pondok Pesantren Dar El Hkmah dimana mereka yang menyampaikan informasi dengan pengalaman yang sudah mereka dapatkan dan rasakan langsung hal ini lah yang membuat apa yang mereka sampaikan dapat mempengaruhi orang lain di sekitar mereka, tidak hanya perkataan namun perbuatan mereka juga yang membuat *Word of Mouth* Pondok Pesantren Dar El Hikmah tercipta.

Kata kunci : Word of Mouth, Keputusan pembelian, Pondok pesantren

ABSTRACT

Given that education is important, parents currently have various ways to get information about the best places for education for their children. Starting from asking people around, searching the internet, the web, or visiting school locations and finding out more about the school. The ease of accessing information and disseminating information quickly in many media certainly helps the marketing strategy of an educational institution to market to the public. There are many marketing communication strategies carried out by each educational institution, of course. Word of mouth is what attracts writers. Word of mouth is indeed not easy to do because it tends to use the opinion of the leader in the form of trust in each individual. This study aims to determine how the of word of mouth communication in the decision to enter the Dar El Hikmah Islamic Boarding School Pekanbaru. The research uses a qualitative with a case study method approach, identifying problems that occur and selecting informants according to the information needs that researchers want to know to support Maximum results can be in the form of interview texts or images to be analyzed and validated. In this study, what happened to Dar El Hikmah Islamic Boarding School was a positive Word of Mouth communication. This is due to the sense of pride and satisfaction of the santri guardians, and also the students who have even become alumni. Santri, santri guardians, and santri alumni are the Opinion Leader of Dar El Hkmah Islamic Boarding School where they convey information with the experience they have gained and feel this directly, which makes what they say can influence other people around them, not just words but their actions also made the Word of Mouth Dar El Hikmah Islamic Boarding School created.

Keywords: Word of Mouth, purchase decision, Islamic boarding school.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I | |
| PENDAHULAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktisi | 8 |
| BAB II..... | 9 |
| KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya | 9 |
| a. Proses Implementasi <i>Word Of Mouth</i> Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran LaPerla Plaza Senayan. | 9 |
| b.Strategi <i>Word Of Mouthl</i> Marketing Sophie Paris BC Asril Dalam Meningkatkan Jumlah Member Yang Aktif..... | 10 |
| c.Analisis Strategi <i>WOM</i> Akun Instagram @exploresawahlunto | 10 |
| d.engaruh <i>Word.Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada GoJek Di Kota Bandung..... | 12 |
| 2.2Tinjauan Pustaka Terkait Dengan Kejrangka Pemikiran | 16 |
| 2.2.1Komunikasi Pemasaran | 16 |
| 2.2.2 <i>Word Of Mouth</i> | 21 |
| 2.2.4 Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.3Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| BAB III | |
| METODELOGI PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Metodeogi Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Objek Penelitian | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.2.1 Subjek Penelitian | 29 |
| 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.3.1 Sumber Data | 29 |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.4 Definisi Konseptual Dalam Operasi Konsep..... | 34 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 36 |
| a. Reduksi Data | 36 |
| b. Penyajian Data | 37 |
| c. Kesimpulan | 37 |
| 3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data | 37 |
| a. Triangulasi Sumber Data | 37 |

BAB IV

| | |
|--|-----------|
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1. Profil Pondok Pesantren Dar El Hikmah Pekanbaru..... | 39 |
| 4.2.1. Wali Santri dan Santri Pondok Pesantren Dar El Hikmah | 44 |
| 4.2.2. Pihak Pondok Pesantren Dar El Hikmah..... | 47 |
| 4.2.3. Praktisi Bidang Pemasaran..... | 47 |
| 4.3. Hasil Penelitian..... | 48 |
| 4.3.1.1. Talkers..... | 48 |
| 4.3.1.2. Topics..... | 50 |
| 4.3.1.3. Tools..... | 52 |
| 4.3.1.4. Take A Part..... | 53 |
| 4.3.1.5. Tracking | 54 |
| 4.3.1.6. Timing | 55 |
| 4.3.2.1. Pemahaman | 56 |
| 4.3.2.2. Perancangan | 58 |
| 4.3.2.3. Pemilihan..... | 59 |
| 4.4. Pembahasan | 61 |
| 4.4.1 Menciptakan Word of Mouth Communication Pondok Pesantren Dar El Hikmah melalui Opini Leadership | 61 |
| 4.4.2 Penggunaan media dalam <i>word of mouth communication</i> Pondok Pesantren Dar El Hikmah | 65 |
| 4.4.3 <i>Word of Mouth</i> Dalam Pengambilan Keputusan Masuk Pondok Pesantren Dar El Hikmah Pekanbaru..... | 71 |
| 4.5. Keterbatasan Penelitian..... | 73 |

BAB V

| | |
|--|-----------|
| KESIMPULAN DAN SARAN | 74 |
| 5.1Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| Jurnal | 78 |
| Online..... | 79 |
| LAMPIRAN TRANSKRIP | 80 |
| Lampiran 2 : Transkrip Wawancara dengan Informan Drs. Untung, S. Pd. I..... | 84 |
| Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Informan Nita Indriani..... | 87 |
| Lampiran 4 : Transkrip Wawancara dengan Informan Nur Zabiah..... | 89 |
| Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Triangulator Ananda Fortunisa SE, M.Si..... | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel2.1 Penelitian sebelumnya..... | 16 |
| Tabel3.1 Kriteria Informan (Informan &Triangulator)..... | 33 |
| Tabel3.2 Oprasional Konsep..... | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pondok Pesantren Dar El Hikmah | 4 |
| Gambar 1.2 Foto santriwati | 5 |
| Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi | 18 |
| Gambar 4.1 Dar EL Hikmah Pekanbaru..... | 40 |
| Gambar 4.2.1. Informan Bapak Sufiadi S.H..... | 45 |
| Gambar 4.2.2. Informan Untung..... | 45 |
| Gambar 4.2.4. Praktisi Marketing Ananda Fortunisa, SE, M.Si..... | 48 |