

**DAMPAK IMPLEMENTASI WOM (*WORD OF MOUTH*) PADA
OMZET PENJUALAN PRODUK *FASHION* USAHA MIKRO.**

(Studi Kasus Pada Aulia Collection Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

PUTRI NUR SABRINA

NIM 20191221025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2023

**DAMPAK IMPLEMENTASI WOM (*WORD OF MOUTH*) PADA
OMSET PENJUALAN PRODUK *FASHION* USAHA MIKRO
(Studi Kasus Pada Aulia Collection Surabaya)**

**Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

PUTRI NUR SABRINA

NIM : 20191221025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**DAMPAK IMPLEMENTASI WOM (*WORD OF MOUTH*) PADA
OMSET PENJUALAN PRODUK *FASHION* USAHA MIKRO
(Studi Kasus Pada Aulia Collection Surabaya)**

Diajukan Oleh :

**PUTRI NUR SABRINA
NIM : 20191221025**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd



11-Juli-2023

2. M. Al Hakim Danurwindo, SE., MM



30-Juni-2023

Mengetahui,

Dekan,

Ketua

Program Studi,


Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM


Rina Mardasari, SM., M.SM.

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Nur Sabrina

NIM : 20191221025

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini merupakan karya orisinal hasil sendiri bukan plagiasi, baik sebagian maupun menyeluruh. Apabila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 23 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Nur Sabrina

20191221025

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**DAMPAK IMPLEMENTASI WOM (*WORD OF MOUTH*) PADA
OMSET PENJUALAN PRODUK *FASHION* USAHA MIKRO
(Studi Kasus Pada Aulia Collection Surabaya)**

Nama : PUTRI NUR SABRINA

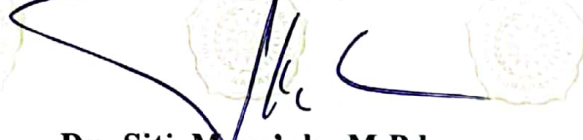
NIM : 20191221025

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Jum'at / 21 Juli 2023
Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 09.30 WIB**

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Dr. Siti Maro'ah, M.Pd.

Anggota I



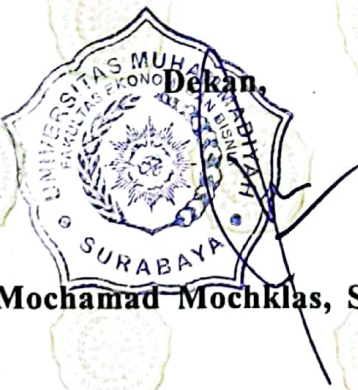
Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd

Anggota II




M. Al Hakim Danurwindo, SE., MM

Mengetahui,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM



Rina Mardasari, SM., M.SM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir di bangku perkuliahan, yakni penulisan skripsi Alhamdulillah dengan tepat sebagaimana waktu yang ditentukan. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari, tidak akan selesai tepat waktu tanpa mendapat bimbingan, arahan, saran, serta kritikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terimakasih, kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM. Selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM. Selaku Kaprodi Manajemen yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun skripsi dan mengarahkan pada dosen pembimbing yang sangat mendukung penelitian ini.
4. Ibu Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun bagi penulis dalam hal penelitian maupun non penelitian. Terimakasih Ibunda Ratu.

5. Bapak Muhammad Alhakim Danurwindo, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan arahan kepada penulis mengenai penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran hingga selesai.
6. Ibu Dr. Siti Maroah, M.Pd. Selaku Dosen Penguji dalam penelitian ini yang sudah berkenan member arah serta masukan hingga akhirnya dapat terselesaikan.
7. Dinur Aulia Putri Ningtyas selaku pemilik dari *Aulia Collection*, yang telah memberi izin penulis menggunakan usahanya sebagai bahan penelitian.
8. Kepada orang tua penulis yang telah memberi kepercayaan untuk menempuh pendidikan hingga menjadi sarjana pertama di keluarga. Ibu terimakasih banyak untuk segala do'a dan dukungannya.
9. Tidak terlewatkan untuk diri penulis sendiri, terimakasih karena sudah sudi berjuang sampai sejauh ini. Maaf jika selama ini terlalu keras memaksa tuk kuat. Berusaha tegar walau hampir patah, berusaha tersenyum dibalik banyak kesedihan. Terimakasih untuk diriku, mari kita berjuang sedikit lagi. Ingat kamu harus tumbuh! menjadi indah, menjadi dirimu sendiri dengan versi terbaik, menjadi kuat dan tidak mudah patah.
10. Kepada seluruh organisasi *internal* dan *external* (IMM Shin'nichi, IPM PC Asemrowo, Seribu Senyum *Volunteer*, serta BEM- Fakultas Ekonomi dan Bisnis) yang sudah menjadi bagian dalam hidup penulis sebagai mahasiswi, yang sudah membuat penulis *explore* cukup banyak tentang banyak hal yang tidak penulis dapatkan di ruang perkuliahan. Ilmu

mengenai *public speaking*, kepemimpinan, serta banyak hal lainnya yang penulis dapat dengan menjadi bagian dari keluarga ini. Terimakasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

11. Kepada seluruh rekan seperjuangan di dalam maupun luar lingkungan kampus, terimakasih juga kepada seluruh teman-teman kelas Manajemen Sore 2019 yang sudah berkenan berproses bersama penulis selama 4 tahun ini, semoga menjadi kenangan yang positif di kemudian hari.

12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya, terimakasih banyak sudah menjadi bagian dari *quarter life* penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan di dalamnya, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima saran, kritik, dan arahan dari berbagai pihak yang membaca tulisan ini yang bersifat membangun serta dapat memberikan inspirasi maupun manfaat bagi pembaca di masa yang akan datang.

Surabaya, 23 Juli 2023

Putri Nur Sabrina

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konsep	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
B. Kehadiran Peneliti	23
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
D. Sumber Data	24
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	25
F. Analisis Data.....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	31
H. Tahapan Penelitian.....	34
BAB IV	35
PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN HASIL DAN PEMBAHASAN ..	35
A. Profil Objek/Subjek Penelitian	35
B. Paparan Data dan Temuan Penelitian.....	40
C. Analisa dan Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Hal
Tabel 1. 1 Tabel Penjualan Aulia Collection	4
Tabel 3. 1 Data Narasumber Penelitian	25
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara Pemilik	26
Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara Pembeli.....	27
Tabel 3. 4 Pedoman Observasi	28
Tabel 3. 5 Pedoman Dokumentasi	29
Tabel 4. 1 Daftar Produk Aulia Collection	36

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Hal
Gambar 4. 1 Akun Instagram Aulia Collection.....	38
Gambar 4. 2 Akun Marketplace	39
Gambar 4. 3 Akun TikTok.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Hal
Lampiran 1. SK Dosen Pembimbing	66
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	67
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	68
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 5. Surat Keterangan Bukti Plagiasi	70
Lampiran 6. Endorsement Letter	71
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Skripsi	72
Lampiran 8. Formulir Data Informan	73
Lampiran 9. Hasil Olah Data NVivo	74
Lampiran 10. Transkrip Hasil Wawancara.....	75
Lampiran 11. Objek Penelitian.....	76
Lampiran 12. Proses Wawancara Informan	76

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir di bangku perkuliahan, yakni penulisan skripsi Alhamdulillah dengan tepat sebagaimana waktu yang ditentukan. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari, tidak akan selesai tepat waktu tanpa mendapat bimbingan, arahan, saran, serta kritikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terimakasih, kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM. Selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM. Selaku Kaprodi Manajemen yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun skripsi dan mengarahkan pada dosen pembimbing yang sangat mendukung penelitian ini.
4. Ibu Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun bagi penulis dalam hal penelitian maupun non penelitian. Terimakasih Ibunda Ratu.

5. Bapak Muhammad Alhakim Danurwindo, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan arahan kepada penulis mengenai penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran hingga selesai.
6. Ibu Dr. Siti Maroah, M.Pd. Selaku Dosen Penguji dalam penelitian ini yang sudah berkenan member arah serta masukan hingga akhirnya dapat terselesaikan.
7. Dinur Aulia Putri Ningtyas selaku pemilik dari *Aulia Collection*, yang telah memberi izin penulis menggunakan usahanya sebagai bahan penelitian.
8. Kepada orang tua penulis yang telah memberi kepercayaan untuk menempuh pendidikan hingga menjadi sarjana pertama di keluarga. Ibu terimakasih banyak untuk segala do'a dan dukungannya.
9. Tidak terlewatkan untuk diri penulis sendiri, terimakasih karena sudah sudi berjuang sampai sejauh ini. Maaf jika selama ini terlalu keras memaksa tuk kuat. Berusaha tegar walau hampir patah, berusaha tersenyum dibalik banyak kesedihan. Terimakasih untuk diriku, mari kita berjuang sedikit lagi. Ingat kamu harus tumbuh! menjadi indah, menjadi dirimu sendiri dengan versi terbaik, menjadi kuat dan tidak mudah patah.
10. Kepada seluruh organisasi *internal* dan *external* (IMM Shin'nichi, IPM PC Asemrowo, Seribu Senyum *Volunteer*, serta BEM- Fakultas Ekonomi dan Bisnis) yang sudah menjadi bagian dalam hidup penulis sebagai mahasiswi, yang sudah membuat penulis *explore* cukup banyak tentang banyak hal yang tidak penulis dapatkan di ruang perkuliahan. Ilmu

mengenai *public speaking*, kepemimpinan, serta banyak hal lainnya yang penulis dapat dengan menjadi bagian dari keluarga ini. Terimakasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

11. Kepada seluruh rekan seperjuangan di dalam maupun luar lingkungan kampus, terimakasih juga kepada seluruh teman-teman kelas Manajemen Sore 2019 yang sudah berkenan berproses bersama penulis selama 4 tahun ini, semoga menjadi kenangan yang positif di kemudian hari.

12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya, terimakasih banyak sudah menjadi bagian dari *quarter life* penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan di dalamnya, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima saran, kritik, dan arahan dari berbagai pihak yang membaca tulisan ini yang bersifat membangun serta dapat memberikan inspirasi maupun manfaat bagi pembaca di masa yang akan datang.

Surabaya, 23 Juli 2023

Putri Nur Sabrina

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konsep	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
B. Kehadiran Peneliti	23
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
D. Sumber Data	24
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	25
F. Analisis Data.....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	31
H. Tahapan Penelitian.....	34
BAB IV	35
PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN HASIL DAN PEMBAHASAN ..	35
A. Profil Objek/Subjek Penelitian	35
B. Paparan Data dan Temuan Penelitian.....	40
C. Analisa dan Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Hal
Tabel 1. 1 Tabel Penjualan Aulia Collection	4
Tabel 3. 1 Data Narasumber Penelitian	25
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara Pemilik	26
Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara Pembeli.....	27
Tabel 3. 4 Pedoman Observasi	28
Tabel 3. 5 Pedoman Dokumentasi	29
Tabel 4. 1 Daftar Produk Aulia Collection	36

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Hal
Gambar 4. 1 Akun Instagram Aulia Collection.....	38
Gambar 4. 2 Akun Marketplace	39
Gambar 4. 3 Akun TikTok.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Hal
Lampiran 1. SK Dosen Pembimbing	66
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	67
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	68
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 5. Surat Keterangan Bukti Plagiasi	70
Lampiran 6. Endorsement Letter	71
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Skripsi	72
Lampiran 8. Formulir Data Informan	73
Lampiran 9. Hasil Olah Data NVivo	74
Lampiran 10. Transkrip Hasil Wawancara.....	75
Lampiran 11. Objek Penelitian.....	76
Lampiran 12. Proses Wawancara Informan	76