

**KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* DALAM
PENJUALAN MIXUE**

(Studi Kasus Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Afni Fadhilah Putri

201910415101



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi *Word of Mouth* dalam Penjualan
Mixue (Studi Kasus Mixue La Spezia BCBD
Summarecon Bekasi)

Nama Mahasiswa : Afni Fadhilah Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415101


Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing


Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si

NIDN. 0312079501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi *Word of Mouth* dalam Penjualan
Mixue (Studi Kasus Mixue La Spezia BCBD
Summarecon Bekasi)

Nama Mahasiswa : Afni Fadhilah Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415101

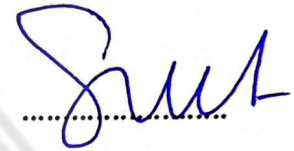
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 303077002



Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si
NIDN. 0312079501



Sekretaris Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIDN. 0319059501



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“KOMUNIKASI WORD OF MOUTH DALAM PENJUALAN MIXUE (STUDI KASUS MIXUE LA SPEZIA BCBD SUMMARECON BEKASI)”** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Afni Fadhilah Putri

201910415101

ABSTRAK

Afni Fadhilah Putri, 201910415101. Komunikasi Word of Mouth dalam Penjualan Mixue (Studi Kasus Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi).

Mixue merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, berbentuk waralaba. Dalam bisnis waralaba, tentu membutuhkan adanya komunikasi pemasaran untuk melihat segi peluang dan segi penjualan. Penelitian ini menggunakan komunikasi pemasaran berupa *word of mouth* atau komunikasi mulut ke mulut. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi *word of mouth* dalam penjualan Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian. Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi hingga studi pustaka. Hasil dari penelitian yaitu bahwa Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi telah memenuhi indikator *word of mouth* yang menjadi konsep dalam penelitian ini. Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi telah menunjukkan indikator Membicarakan, Merekomendasi, dan Mendorong pada komunikasi yang dilakukan dalam penjualan produk. Namun, Indikator yang paling sering dilakukan dan terjadi di Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi adalah Merekomendasi. Berdasarkan hal tersebut, bahwa promosi yang dilakukan dalam bisnis tidak hanya bergantung pada media sosial saja, namun bisa menggunakan komunikasi *word of mouth*.

Kata Kunci: Komunikasi, Mixue, *Word of Mouth*, Penjualan.

ABSTRACT

Afni Fadhilah Putri, 201910415101. *Word of Mouth Communication in Mixue Sales (Case Study of Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi).*

Mixue is a company engaged in the culinary field, in the form of a franchise. In a franchise business, of course, marketing communications are needed to see opportunities and sales. This study uses marketing communications in the form of word of mouth or word of mouth communication. And this study aims to find out how word of mouth communication is in selling Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi. The type of research used is descriptive qualitative to describe the results of the research. In this research, data collection was carried out by interviews, observation, and documentation to literature study. The results of the study are that Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi has fulfilled the word of mouth indicator which is the concept in this study. Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi has demonstrated the indicators of Talking, Recommending and Encouraging the communications made in product sales. However, the indicator that is most often carried out and occurs at Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi is Recommend. Based on this, that promotion carried out in business does not only depend on social media, but can use word of mouth communication.

Keywords: *Communication, Mixue, Word of Mouth, Sales.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-nya, sehingga Skripsi yang berjudul “Komunikasi *Word of Mouth* dalam Penjualan Mixue (Studi Kasus Mixue La Spezia BCBD Summarecon Bekasi)” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak lepas dari dukungan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral, religius, materi serta motivasi kepada peneliti dalam penyusunan proposal skripsi. Oleh karena itu, izinkan peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik dan saran serta pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan proposal skripsi ini.
6. Teman-teman Genk Intel yaitu Adytia Maulana Suhatman, Annisa Nurfadhilah, Luchpiah, Naurah Sekar Athirah, dan Rahmalia Agustin yang memberikan dukungan kepada peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
7. Kepada saudara Muhammad Ibnu Rafsanjani dan saudari Waode Islaysin yang telah memberikan banyak dukungan dan kebersamaan ketika peneliti berproses selama skripsi.

8. Kepada pemilik NPM 201910415257 yang selalu memberikan semangat dengan kebahagiaan sederhana, terima kasih selalu menemani, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan kebahagiaan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi hingga berhasil diselesaikan. Semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Peneliti,



Afni Fadhilah Putri



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Review</i> Penelitian Sejenis.....	7
2.2 Kerangka Konsep	12
2.2.1 Komunikasi	12

2.2.2	Jenis Komunikasi.....	13
2.2.3	Komunikasi Pemasaran.....	13
2.2.4	<i>Word of Mouth</i>	14
2.2.5	Fungsi <i>Word of Mouth</i>	14
2.2.6	Indikator <i>Word of Mouth</i>	15
2.2.7	Penjualan	16
2.3	Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Metode Penelitian	19
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4.1.	Wawancara	20
3.4.2.	Observasi.....	21
3.4.3.	Dokumentasi.....	21
3.4.4.	Studi Pustaka.....	22
3.5	Informan Penelitian.....	23
3.5.1.	Informan Kunci (<i>Key Informan</i>).....	24
3.5.2.	Informan Pendukung.....	25
3.6	Teknik Analisis Data	27
3.6.1.	Reduksi Data	27
3.6.2.	Penyajian Data.....	27
3.6.3.	Penarikan Kesimpulan	28
3.6.4.	Teknik Keabsahan Data	28
3.7	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.2	Struktur Karyawan.....	33
4.3	Profil Informan	33
4.4	Hasil Penelitian.....	34
4.5	Penjualan Mixue	38
4.6	Pembahasan Penelitian.....	40
BAB V PENUTUP		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	43
5.2.1.	Saran Akademis.....	43
5.2.2.	Saran Praktis.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sejenis.....	7
Tabel 3. 1 Informan Penelitian Kunci.....	24
Tabel 3. 2 Informan Penelitian Pendukung.....	25
Tabel 3. 3 Timeline Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Poin Penilaian Membicarakan	34
Tabel 4. 2 Poin Penilaian Merekomendasi.....	37
Tabel 4. 3 Data Penjualan Mixue Maret 2023.....	38
Tabel 4. 4 Data Penjualan Mixue April 2023.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Restoran Cepat Saji	1
Gambar 1. 2 View Mixue BCBD Summarecon Bekasi.....	2
Gambar 4. 1 Logo Mixue	30
Gambar 4. 2 Menu Mixue	31
Gambar 4. 3 Area Outdoor Mixue La Spezia.....	32
Gambar 4. 4 Mixue La Spezia	32



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	17
Bagan 4. 1 Struktur Karyawan Mixue La Spezia	33



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Biodata Mahasiswa
- LAMPIRAN II : Transkrip Wawancara dan Reduksi Data
- LAMPIRAN III : Dokumentasi Wawancara
- LAMPIRAN IV : Kartu Bimbingan Skripsi
- LAMPIRAN V : Form Perbaikan

