



EFEKTIVITAS STRATEGI *E-WORD OF MOUTH* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TEMBILAHAN PARFUM

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

Universitas Islam Indragiri



OLEH:

NASRIAH

NIM: 101211010020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2025



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, dengan inimenyatakan, bahwa:

Nama Mahasiswa : Nasriah
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010020
Konsentrasi : ManajemenStrategik
Judul Skripsi : *Efektivitas Strategi E-Word of Mouth dalam Meningkatkan Penjualan pada Tembilahan Parfum.*

Skripsi mahasiswa tersebut diatas telah disetujui dan dinilai memenuhi standar ilmiah untuk diuji pada Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 27 Mei 2025

Pembimbing Utama

WIDYAWATI,S.E.,M.M

Pembimbing Pendamping

YASWAR APRILIAN,S.E.,M.M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nasriah

NIM : 101211010020

Konsentrasi : Manajemen Strategi

Judul Skripsi : Efektivitas *Strategi E-Word of Mouth* dalam Meningkatkan Penjualan pada Tembilahan Parfum

Telah LULUS Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan pada Kamis, tanggal 03 Juli 2025 dengan hasil predikat A.

TIM PENGUJI

WIDYAWATI, S.E., M.M
NIDN.1001018504

Ketua : 

YASWAR APRILIAN, S.E., M.M
NIDN.1012046801

Sekretaris : 

S M GUNTUR, S.E., M.Si
NIDN.10060401

Anggota : 

Dr. AHMAD RIFA'I, S.E., M.Si
NIDN.1007068503

Anggota : 

DEKAN



DR. AHMAD RIFA'I, SE, M.Si

KETUA PROGRAM STUDI



SYAFRINADINA, S.E., M.M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



NIDN. 1007068503

NIDN.1015118203

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nasriah
Nomor Induk Mahasiswa : 101211010020
Konsentrasi : Manajemen Strategi
Judul Skripsi : Efektivitas Strategi *E-Word of Mouth* dalam Meningkatkan Penjualan pada Tembilahan Parfum.

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi saya ini murni karya ilmiah saya dan tidak plagiat atau plagiarisme dari karya ilmiah orang lain. Dan apabila ternyata dikemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaan saya serta diberi sanksi hukum sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.

Tembilahan, 29 April 2025

Penulis,

NASRIAH
NIM.101211010020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT

The Effectiveness of E-Word of Mouth Strategy in Increasing Sales at Tembilahan Parfum

Nasriah, Management, Faculty of Economics and Business,
Indragiri Islamic University
Email: Nasriahtbh@gmail.com

Abstract: The study aims to determine the effectiveness of the Electronic Word of Mouth strategy in increasing sales at Tembilahan Parfum. E-Word of Mouth is a digital marketing approach that utilizes costumer review, comments, and recommendations trough online platforms. The research method used is quantitative, with population of 300 individuals and a sample of 75 respondentsselected using porpusive sampling. The variabels in this study consist of E-Word of Mouth as the independent variabel (X) and sales improvement as the dependent variable (Y). Data were collected troughquestionnaires and analyzed using SPSS software and SWOT analysis.The results indicate that the E-Word of Mouth strategy is proven to be effective I increasing sales at Tembilahan Parfum, as shown by statistical tests and supported by SWOT analiysis. Therefore, the implementation of E-Word of Mouth strategies can be further developed as part of a ustainable digital matketing effort.

Keywords: E-Word of Mouth, sales, digital marketing.



ABSTRAKSI

Efektivitas Strategi *E-Word Of Mouth* Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Tembilahan Parfum

Nasriah, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri
Email :Nasriahtbh@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas strategi *E-Word of Mouth* dalam meningkatkan penjualan pada Tembilahan Parfum. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi 300 orang dan sampel sebanyak 75 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Variabel dalam penelitian ini meliputi *E-Word of Mouth* sebagai variabel independen (X) dan Peningkatan Penjualan sebagai variabel dependen (Y). Alat analisis yang digunakan berupa SPSS serta dukungan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari strategi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *E-Word of Mouth* terbukti efektif dalam meningkatkan penjualan pada Tembilahan Parfum. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji statistik dan penguatan analisis SWOT. Oleh karena itu, penerapan strategi *E-Word of Mouth* dapat terus dikembangkan sebagai bagian dari strategi pemasaran digital yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *E-Word of Mouth*, SWOT, penjualan, pemasaran digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Strategi E-Word of Mouth dalam Meningkatkan Penjualan pada Tembilahan Parfum”. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini mendapat banyak bantuan, bimbingan, saran-saran dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada orang tua dan keluarga besar yang telah banyak memberi dukungan. Tanpa cinta, kesabaran, dan pengorbanan mereka, penulis tidak akan mampu menyelesaikan studi dan menyusun skripsi dengan baik. Terimakasih untuk do’a yang tulus dan keyakinan terhadap penulis, hal itu merupakan kekuatan terbesar dalam setiap langkah yang penulis ambil. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Indragiri
2. Bapak Dr. Ahmad Rifa’i. S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

3. Ibu Widyawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan saran, bimbingan, nasihat, dan pengarahan dengan penuh kesabaran.

4. Bapak Yaswar Aprilian, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberi nasehat selama proses perkuliahan penulis.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis ucapkan, semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlipat ganda kepada Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya.

Tembilahan, 1 Juli 2025

Penulis,

NASRIAH

NIM.101211010020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian	6
D.Sistematika Penulisan.....	6
BAB IITELAAH PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Pemasaran.....	8
2. Bauran Pemasaran	8
3. <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	11
4. Peningkatan Penjualan.....	18



B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis	23
E. Variabel Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Obyek dan Waktu Penelitian	24
1. Obyek penelitian	24
2. Waktu Penelitian	24
B. Jenis dan Sumber Data.....	25
1. Data Primer	25
2. Data Sekunder	25
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Kuesioner	27
2. Wawancara.....	27
3. Studi Pustaka.....	27
E. Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
1. Toko Tembilaan Parfum	32
2. Letak Geografis Tembilaan Parfum.....	33
3. Deskripsi Responden Tembilaan Parfum	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

4. Deskripsi Variabel Penelitian	36
B. Analisis Kuantitatif	38
1. Uji Validasi Instrumen Penelitian.....	38
2. Asumsi Klasik.....	40
C. Analisis SWOT	47
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA SINGKAT PENULIS	



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Varian Parfum Terlaris.....	5
Tabel 1.2 Penjualan Lima Tahun Terakhir.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kota Tembilahan	41
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	43
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Profesi	44
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden.....	44
Tabel 4. 7 Uji Validitas Angket Variabel <i>E-Word of Mouth</i> (X).....	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas Angket Variabel Peningkatan Penjualan (Y).....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Analisis SWOT (IFAS dan EFAS).....	58
Tabel 4. 16 Matriks SWOT	60



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsep <i>E-Word of Mouth</i>	3
Gambar 4. 1 Grafik Histogtam Uji Normalitas antara Variabel	50
Gambar 4. 2 Normality Probability Plot antara Variabel	50
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	52





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	71
Lampiran 2 Hasil Rekap Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Uji Data	77
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 5 Lembar Kartu Bimbingan.....	89
Lampiran 6 Hasil Dokumentasi Tembilahan Parfum.....	90

