



**PEMANFAATAN *WORD OF MOUTH* DALAM PENJUALAN TIKET SEMINAR
GEN-Z *TALKS!* “MAKIN VIRAL MAKIN CUAN” DI UNIVERSITAS MERCU
BUANA TAHUN 2023**

SKRIPSI

RIF'ATUL ULYA

44320110061

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rif'atul Ulya

NIM : 44320110061

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan *Word of Mouth* Dalam Penjualan Tiket Seminar Gen-Z *Talks!* "Makin Viral Makin Cuan" di Universitas Mercu Buana Tahun 2023

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Agustus 2024



Rif'atul Ulya

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rif'atul Ulya
NIM : 44320110061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan *Word of Mouth* Dalam Penjualan Tiket Seminar Gen-Z Talks! "Makin Viral Makin Cuan" di Universitas Mercu Buana Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Sugihantoro, S.Sos., M.IKom ()
NIDN : 0330117306
Ketua Penguji : Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M. Si ()
NIDN : 0330077301
Penguji Ahli : Suman Jaya, M.IKom ()
NIDN : 0329018104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Agustus 2024

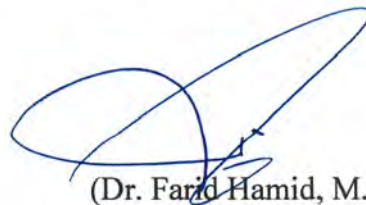
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan *Word of Mouth* Dalam Penjualan Tiket Seminar *Gen-Z Talks!* “Makin Viral Makin Cuan” di Universitas Mercu Buana Tahun 2023”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini tentunya melibatkan banyak pihak yang membantu peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak Sugihantoro, S.Sos, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan juga ketua sidang skripsi pada penelitian ini.
4. Bapak Suman Jaya, M.I.Kom selaku penguji ahli pada sidang skripsi penelitian ini.
5. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc. Sc, Ph.D selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Bapak Eddy S. Tumenggung Ir, MM selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir.
8. Bapak Wiyanto Hidayatullah, M.I.Kom selaku dosen pembimbing akademik.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalankan perkuliahan di Universitas Mercu Buana.

10. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
11. Kedua orang tua tercinta, Ibu Hj. Siti Fatimah dan Bapak H. Rahmatullah S.E., M.M. yang sudah banyak berjuang demi kelancaran kuliah anak pertamanya. Terima kasih untuk setiap doa, kasih sayang, semangat, dukungan, dan kepercayaan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Mungkin rasa terima kasih saja tidak cukup, tetapi peneliti ingin berterima kasih untuk segala hal yang sudah dikorbankan oleh kedua orang tua peneliti.
12. Kedua adik tersayang, Lailatul Muharromah dan Rafa Abdillah yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dan juga sebagai sumber motivasi agar peneliti bisa menjadi contoh kakak yang baik dalam mencapai karir.
13. Kakek dan nenek peneliti, Alm. H. Abdul Adhim dan Ibu Hj. Ratu Ainiyah yang selalu memberikan doa dan dukungan, terutama alm. kakek yang menghembuskan nafas terakhirnya disaat peneliti diujung tahap akhir penyusunan skripsi.
14. Sahabat-sahabat peneliti khususnya Nabila Nur Nathania, Nabila Putri Wahyuni, Vicka Resti Octavia, Chandani Madu, Putri Balqis, Nabila Novianti, Tata Febrina, Imelia Roslin, Diva Octaviani, Agnes Aulia, Titik Handayani, Helmy yang selalu membantu peneliti sehingga peneliti tidak hilang arah.
15. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti tuliskan satu-persatu, terima kasih telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.

Meskipun skripsi ini jauh dari kata sempurna, peneliti mengerjakan skripsi ini dengan sungguh-sungguh melalui tangan sendiri. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka untuk menerima segala kritik atau saran. Akhir kata semoga penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak manapun yang membacanya.

Jakarta, 28 Agustus 2024

Rif'atul Ulya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rif'atul Ulya
NIM : 44320110061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Word of Mouth Dalam Penjualan Tiket Seminar Gen-Z Talks! "Makin Viral Makin Cuan" di Universitas Mercu Buana Tahun 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 31 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Rif'atul Ulya

ABSTRAK

Nama : Rif'atul Ulya
NIM : 44320110061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan *Word of Mouth* Dalam Penjualan Tiket Seminar Gen-Z Talks “Makin Viral Makin Cuan” di Universitas Mercu Buana Tahun 2023
Pembimbing : Sugihantoro, S.Sos, M.I.Kom

Di era digital yang seiring dengan perkembangan teknologi, kegiatan non akademis seperti seminar memiliki eksistensi yang tinggi terutama di lingkup universitas. Seminar yang diadakan di universitas sangat beragam, salah satunya adalah Seminar Gen-Z Talks.

Dalam mempromosikan seminarnya, GenZeo menggunakan strategi promosi yang dilakukan melalui *word of mouth*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pemanfaatan *word of mouth* (WOM) dalam mempromosikan dan meningkatkan penjualan tiket seminar Gen-Z Talks! "Makin Viral Makin Cuan" yang diselenggarakan oleh Gen-Z Event Organizer (GenZeo) pada bulan Desember 2023 di Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme*, dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara mendalam bersama panitia acara dan peserta seminar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan strategi *word of mouth* menjadi alat utama yang efektif dalam menarik minat peserta. Jenis *word of mouth* yang digunakan dalam promosi seminar ini menggunakan *organic word of mouth* dan *amplified word of mouth*. Hasil dari jenis *word of mouth* ini menerangkan bahwa panitia sengaja melakukan kampanye promosi agar orang-orang berbicara mengenai *event* seminar ini. Penelitian ini menunjukkan adanya pemanfaatan strategi komunikasi pemasaran melalui *word of mouth* dan menyimpulkan bahwa pemanfaatan strategi komunikasi pemasaran melalui *word of mouth* efektif dalam meningkatkan penjualan tiket seminar Gen-Z Talks serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Acara Seminar, Penjualan Tiket

ABSTRACT

Name : Rif'atul Ulya
NIM : 44320110061
Study Program : Communication Science
Thesis Title : Utilization Word of Mouth in Selling Tickets for
Gen-Z Talks Seminar "More Viral More Profit"
at Mercu Buana University in 2023
Advisor : Sugihantoro, S.Sos, M.I.Kom

In the digital era, alongside technological advancements, non-academic activities such as seminars hold significant importance, particularly within university settings. The seminars conducted in universities are diverse, one of which is the Gen-Z Talks Seminar.

To promote their seminar, GenZeo employs a promotional strategy through word of mouth (WOM). This research aims to explore further the utilization of word of mouth in promoting and increasing ticket sales for the Gen-Z Talks seminar titled "Makin Viral Makin Cuan," organized by Gen-Z Event Organizer (GenZeo) in December 2023 at Universitas Mercu Buana.

This study utilizes a post-positivism paradigm with a descriptive qualitative research approach. Data collection techniques were obtained through in-depth interviews and documentation. The researcher conducted in-depth interviews with the event organizers and seminar participants.

The results of the research indicate that the utilization of a word of mouth strategy is an effective primary tool in attracting participant interest. The types of word of mouth used in this seminar promotion include organic word of mouth and amplified word of mouth. The outcome of these types of word of mouth demonstrates that the organizers intentionally conducted promotional campaigns to get people talking about the seminar event. This research reveals the utilization of a marketing communication strategy through word of mouth and concludes that the strategy is effective in increasing ticket sales for the Gen-Z Talks seminar while also providing recommendations for future improvements.

Keywords: Word of Mouth, Seminar Event, Ticket Sales

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	22
2.2.2 Bauran Komunikasi Pemasaran	23
2.2.3 Unsur-unsur Komunikasi Pemasaran.....	25
2.2.4 Strategi Komunikasi Pemasaran	29
2.2.5 Word of Mouth.....	36
2.2.6 Digital Storytelling	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Subyek Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	45
4.1.2 Visi.....	48
4.1.3 Misi	48
4.1.4 Logo dan Poster Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	48
4.1.5 Struktur Organisasi Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	50
4.1.6 Kegiatan Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	52
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Pemanfaatan Strategi Komunikasi Pemasaran <i>Word of Mouth</i>	54
4.2.2 Penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran <i>Event Gen-Z Talks</i>	57
4.2.3 <i>Word of Mouth</i> Sebagai Strategi Promosi Utama Dalam Penyebaran Informasi Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	63
4.2.4 Target Acara Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	65
4.2.5 Proses Terjadinya <i>Word of Mouth</i>	67
4.2.6 Evaluasi Terhadap Strategi Promosi yang Dijalankan Dalam Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	69
4.2.7 Peran WOM Dalam Penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran <i>Gen-Z Talks</i>	71
4.2.8 Pandangan Peserta Terhadap Strategi Promosi Seminar <i>Gen-Z Talks</i>	72
4.2.9 Penilaian Peserta Terhadap Acara <i>Gen-Z Talks</i>	73
4.2.10 Model Hasil Penelitian.....	78
4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Penerapan Elemen-elemen dalam Pemanfaatan <i>Word of Mouth</i>	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Akademis	84
5.2.2 Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peserta Pendaftar Seminar.....	5
Gambar 4.1 Akun Instagram Acara Seminar Gen-Z Talks.....	46
Gambar 4.2 Logo GenZeo.....	47
Gambar 4.3 Poster Seminar Gen-Z Talks	48
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Seminar Gen-Z Talks	49
Gambar 4.5 Dokumentasi Promosi di Universitas Mercu Buana	57
Gambar 4.6 Konten Trivia Postingan Instagram Seminar	59
Gambar 4.7 Postingan Reels Instagram GenZeo	60
Gambar 4.8 Data Jumlah Pendaftar Acara Seminar Gen-Z Talks	63
Gambar 4.9 Form Evaluasi Peserta Seminar.....	74
Gambar 4.10 Model Hasil Penelitian	76
Gambar 4.11 Gambar Model Elemen Word of Mouth pada Seminar	77
Gambar 4.12 Booth Promosi Seminar	81



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	93
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	106
Lampiran 4 Curriculum Vitae	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA