

**OPTIMALISASI STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH*
(WOM) DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN UMKM OTAK-
OTAK *CRISPY***

***OPTIMIZATION OF WORD OF MOUTH (WOM) MARKETING
STRATEGY IN INCREASING SALES OF CRISPY OTAK-OTAK MSMES***

Oleh

Nazwa Nur Fadhila

21416261201397

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nazwa Nur Fadhila

NIM : 21416261201397

Tanda Tangan :

Tanggal : 16 April 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Nazwa Nur Fadhila

NIM : 21416261201397

Judul : Optimalisasi Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* (WOM) dalam Meningkatkan

Penjualan UMKM Otak-Otak *Crispy*

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

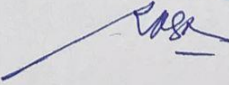

Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301


Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M.
NIDN. 0405059303

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi


H. Suroso, S.E., M.M.

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Nazwa Nur Fadhila

NIM : 21416261201397

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* (WOM) dalam
Meningkatkan Penjualan UMKM Otak-Otak *Crispy*

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.	(.....)	(23 / 04 / 2025)
Penguji 2 : Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.	(.....)	(23 / 04 / 2025)

Karawang, 16 April 2025

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301

H. Suroso., S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazwa Nur Fadhila

NIM : 21416261201397

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2024-2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul :

“OPTIMALISASI STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN UMKM OTAK-OTAK *CRISPY*”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 16 April 2025

Materai

Nazwa Nur Fadhila

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazwa Nur Fadhila

NIM : 21416261201397

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“OPTIMALISASI STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH* (WOM) DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN UMKM OTAK-OTAK *CRISPY*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Buana Perjuangan Karawang

Pada tanggal : 16 April 2025

Yang menyatakan

Nazwa Nur Fadhila

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta memotivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Bua Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada Seluruh Dosen dan Staff serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan terima kasih.
6. Kepada pada teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan Kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
7. Kepada responden penelitian dari penelitian ini yang telah bersedia membantu menjawab wawancara sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

8. Terakhir penulis ucapkan beribu-ribu terimakasih kepada Cinta Pertama dan panutan saya yaitu orang tua saya tercinta Bapak Ujang Suparna yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang maha kuasa sehingga belum melihat putri bungsunya memakai toga yang bapak impikan dan pintu syurgaku Ibu Dedeh Kurniasih juga kakak-kakakku tercinta, Teh Rena Destiany, Teh Rindi Andriany dan A Rian Rahadian serta Keponakan-keponakanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan sehingga dapat mengusahakan dan memenuhi kebutuhan penulis.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 16 April 2025

Nazwa Nur fadhila