

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* PADA PEMASARAN  
MELALUI TEKNOLOGI ELEKTRONIK**

**(Studi Kasus Sogan Batik Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1**

**Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Deviana Pratiwi  
No. Mahasiswa : 14 522 175

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2019**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

ii

### PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia


Yogyakarta, November 2018



Deviana Pratiwi

14 522 175

**SURAT KETERANGAN TUGAS AKHIR DARI PERUSAHAAN**

 **SOGAN BATIK REJODANI**  
Jalan Asrama UKDW, Perum Griya Citra Prima No.9, Seturan, Condongcatur,  
Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.  
Telepon : 0274 - 2800859

---

Surat Keterangan Selesai Penelitian  
Nomor : SOGAN/Ket-PNLTN/04/V/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risthia Vika Vilanti, S.T.  
Jabatan : HRD  
Alamat : Karangbendo, Gg.Celung No.188 Banguntapan, Bantul, DIY 55198

Dengan ini menerangkan bahwa :

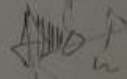
Nama : Deviana Pratiwi  
NIM : 14522175  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Bahwa nama yang tersebut diatas benar telah menyelesaikan penelitian di perusahaan kami Sogan Batik Rejodani selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 31 Maret 2018 sampai dengan tanggal 30 April 2018.

Selama kerja praktik, yang bersangkutan telah mempelajari *e-satisfaction* dan *e-loyalty* dalam proses bisnis di Sogan Batik Rejodani. Dan pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini diberikan dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 Mei 2018  
Eblie Stock Indonesia

  
Risthia Vika Vilanti, S.T.  
HRD

## LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

### LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

IDENTIFIKASI PENGARUH UCAPAN (*WORD OF MOUTH*) PADA PEMASARAN  
MELALUI TEKNOLOGI ELEKTRONIK  
(Studi Kasus Sogan Batik Yogyakarta)

TUGAS AKHIR



Nama : DevianaPratiwi  
No. Mahasiswa : 14 522 175

Yogyakarta, Oktober 2018

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Chairul Saleh', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

(Prof. Ir. R. Chairul Saleh, M.Sc., Ph.D)

## LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

v

### LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

#### PENGARUH *WORD OF MOUTH* PADA PEMASARAN

#### MELALUI TEKNOLOGI ELEKTRONIK

### ISLAM

#### TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Deviana Pratiwi

No. Mahasiswa : 14 522 175

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, Januari 2019

Prof. Ir. R. Chairul Saleh, M.Sc., Ph.D.

Ketua Penguji

Sri Indrawati, S.T., M. Eng.

Penguji I

Wahyudhi Sutrisno, S.T., MM.

Penguji II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Dr. Fauziq Immawan S.T., M.M.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*“Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang”*

*Kupersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi*

[Ayahanda dan Ibunda Tercinta]

**Bapak Sutardi dan Ibu Parwanti**

Dalam setiap langkahku, aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan didiriku, serta do'a-do'a yang engkau panjatkan dalam sujudmu meski belum semua itu kuraih' insyallah atas dukungan doa dan restumu, semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku.

## HALAMAN MOTTO

“Maha Suci Allah Yang di tangan-Nya-lah segala kerajaan, dan Dia Maha Kuasa atas segala sesuatu, Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun”

**(QS. Al-Mulk 1-2)**

“Jangan Putus Asa”

“Seberat apapun bebanmu, itu ringan dimata Allah.

Sebesar apapun Musibahmu, itu kecil dihadapan Allah Serumit apapun masalahmu, itu mudah didalam rencana-rencana Allah”

“Wahai Masalah Saya Punya Rob yang Maha Besar”

**(Hanan Attaki)**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, segala puji syukur kepada Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliah menuju jalan kemenangan ini. Atas izin Allah maka tugas akhir ini dapat terselesaikan. Ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Taufiq Immawan, S.T.,M.M, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. R. Chairul Saleh, M. Sc., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa bersabar dalam membimbing hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Taufik Abdurrahman, selaku pemilik Sogan Batik yang telah membimbing dan membantu menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Ibu Susie Fitri S.H., M.M, yang telah memberi semangat dan doa.
6. Kedua Orang Tua dan kakak tercinta yang tidak pernah lelah dan berhenti memberikan semangat dan doa, selalu memberi motivasi dan dukungan.
7. Kak Vika Selaku Karyawan divisi pemasaran Sogan Batik yang telah banyak membantu.
8. Lilik Prasetyawan S.H, yang telah memberi doa dan semangat.
9. Untuk Sahabatku Adi Sulaimam, Safierna Eka Putri, Lintang Zahrima Kalsum, Nadia Putri Kinanti, Indri Aprilia Putri, yang selalu memberikan semangat dukungan dan doa.
10. *Marketing Group*, yaitu Azza Kiasati, Ari Yanuar, dan Cindy Isminanda yang selalu memberikan dukungan.
11. Prof CS Squad, Yudha Dwiky Davilla, Muhammad Rizky Ramdany, Bela Murti Khariza, Umi Nur Khasanah, Seradita Mega, dan Dian Tri Utami.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kebaikan-kebaikan yang diberikan menjadi amal sholeh dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamin.

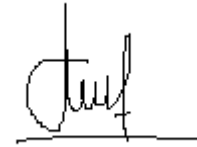
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Akhir kata, semoga penelitian dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca demi melengkapi kekurangan serta masukan yang bersifat



membangun demi kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang dan dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

*Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Januari 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Deviana Pratiwi', written over a horizontal line.

Deviana Pratiwi