

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA  
(Studi Kasus: Wonderwash Purwokerto)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Sri Hartini**

**20SA2140**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA  
(Studi Kasus: Wonderwash Purwokerto)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Sri Hartini**

**20SA2140**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA  
(Studi Kasus: Wonderwash Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Sri Hartini**  
**20SA2140**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 01 Juli 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Sarmini, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0610128503**

**Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.**  
**NIDN. 0630047502**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 17 Juli 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan,**

**Kaprodi Sistem Informasi**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**  
**NIK. 2012.09.1.008**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA  
(Studi Kasus: Wonderwash Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Sri Hartini**

**20SA2140**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 17 Juli 2024

**Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.**  
**NIDN. 0617108501**

**Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0623089102**

**Sarmini, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0610128503**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 17 Juli 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Sri Hartini  
NIM : 20SA2140  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Digital Marketing* dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa  
(Studi Kasus : Wonderwash Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Sarmini, S.Kom., M.MSI.  
Dosen Pembimbing 2 : Trias Brata Kusuma S.E., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 01 Juli 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000
---------------------

**Sri Hartini**  
NIM. 20SA2140

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobil'alamin*, Segala puji bagi ALLAH SWT berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini telah diselesaikan dengan baik, dengan penuh rasa syukur dan bahagia skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Patoni dan Ibu Natiah, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Kakak saya Ginanjar Kuat Pratama, yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat tiada henti.
3. Diri saya sendiri, yang telah berjuang tak kenal lelah sampai titik ini.
4. Keluarga besar saya, terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan.
5. Teman seperjuangan saya, Nofi dan Septi yang selalu memberi semangat dan berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana pertama di keluarga kita.
6. Partner saya, Irfan Nurrohman terimakasih atas cinta dan kasih tulusmu dan semoga menjadi partner terbaik untuk saat ini dan selamanya.
7. Seluruh dosen di lingkungan Universitas Amikom Purwokerto, terimakasih atas ilmu yang diberikan.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih atas dukungan dan do'a yang diberikan.

## HALAMAN MOTTO

“Tangga kesuksesan tak pernah penuh sesak di bagian puncak.”

~Napoleon Hill~

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

~Q.S Al Baqarah 286~



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbill'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh *Digital Marketing* dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa. Studi Kasus: Wonderwash Purwokerto”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., Selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan’



5. Bapak Trias Brata Kusuma S.E., M.MSI., selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran baik dari pembaca sebagai masukan untuk penulis. Akhirnya penulis berharap penyusunan dan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca untuk berkreasi lebih sempurna dalam menghasilkan sebuah karya.

Wassalamu'alaikum Warahwatullahi Wabarakatuh

Penulis,