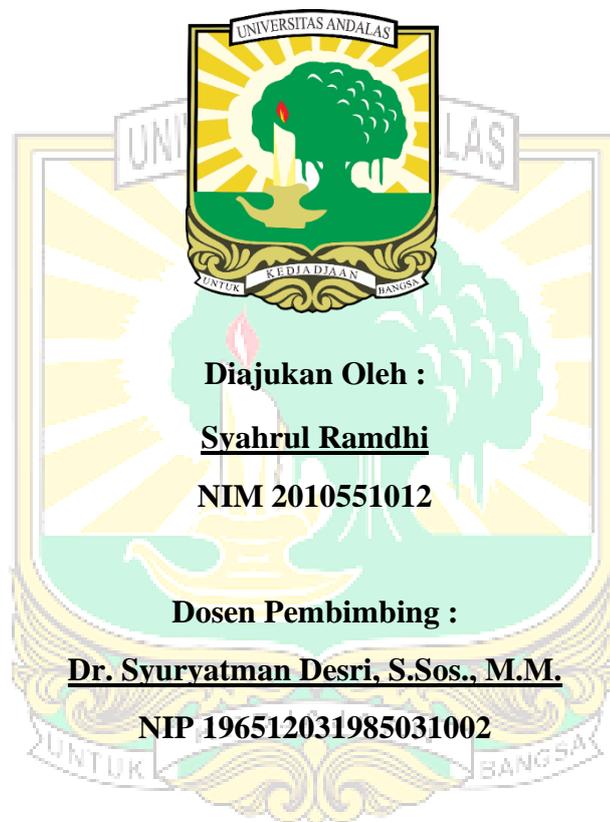


**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP PROMOSI DARI MULUT KE MULUT DALAM KONTEKS  
PENDIDIKAN TINGGI  
(STUDI KASUS UNIVERSITAS ANDALAS KAMPUS PAYAKUMBUH)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pada  
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Andalas



**Diajukan Oleh :**

**Syahrul Ramdhi**

**NIM 2010551012**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Syuryatman Desri, S.Sos., M.M.**

**NIP 196512031985031002**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
KAMPUS PAYAKUMBUH**

**2024**

## ABSTRAK

**Penelitian bertujuan** untuk melihat dampak kualitas layanan elektronik terhadap promosi dari mulut ke mulut pada Universitas Andalas Kampus Payakumbuh. **Penelitian ini menggunakan metode** kuantitatif, kemudian data diolah serta dianalisis menggunakan bantuan software SmartPLS 3. **Responden penelitian** berjumlah 121 mahasiswa Universitas Andalas Kampus Payakumbuh. **Hasil penelitian** menunjukkan variable kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan elektronik. Variabel kinerja situs web, kerahasiaan situs web memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan elektronik. Variabel kualitas layanan elektronik memiliki arah hubungan positif yang signifikan terhadap promosi dari mulut ke mulut. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kualitas layanan elektronik. Kinerja situs web, kerahasiaan situs web merupakan salah satu faktor penting penentu dalam membentuk anggapan baik tentang kualitas layanan elektronik dan kualitas layanan elektronik yang baik akan menyebabkan penyebaran promosi dari mulut ke mulut secara efektif. **Implikasi** dari penelitian ini adalah untuk membuat promosi dari mulut kemulut yang baik perlu adanya peningkatan kualitas layanan elektronik dan penyediaan SDM yang memadai.

