



UNIVERSITAS ANDALAS

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* SERTA PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei pada Konsumen Coffeenary Universitas Andalas)**

Diajukan Oleh :

Alisqa Busmytha

2310626061

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN ALIH JENJANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN
Dengan ini menyatakan bahwa:

Alisqa Busmytha

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN ELECTRONIC
WORD OF MOUNTH SERTA PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei pada Konsumen Coffeenary Universitas Andalas)**

Oleh:

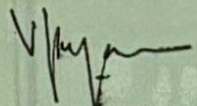
Alisqa Busmytha

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada Jum'at 14 November 2025 Diajukan ke
Program Studi S1 Manajemen Alih Jenjang Untuk memenuhi sebagian syarat dalam
mencapai derajat Sarjana Manajemen
UNIVERSITAS ANDALAS

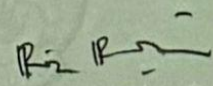
Penulis
Alisqa Busmytha

Departemen Manajemen
Januari 2026

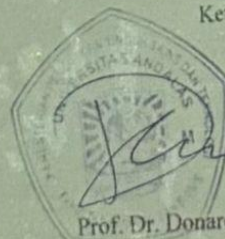
Mengesahkan

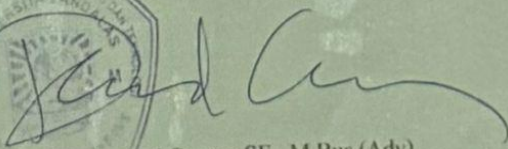

Prof. Dr. Vera Pujani, SE., MM., Tech
NIP.196611152000032001
Pembimbing Skripsi

Menerima


Dr. Rida Rahim, SE., ME
NIP. 196712311993032005
Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui




Prof. Dr. Donard Games, SE., M.Bus (Adv)
NIP. 190811122005011003
Ketua Departemen Manajemen

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* SERTA PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei pada Konsumen Coffeenary Universitas Andalas)**

Oleh:

Alisqa Busmytha

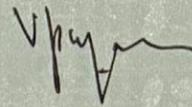
2310526061

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh *Service Quality* Dan *Electronic Word Of Mounth (e-wom)* Serta Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Coffeenary Universitas Andalas)”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang menggunakan atau yang pernah membeli produk coffeenary Universitas Andalas. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 185 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan menggunakan SMART – PLS Versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *Electronic Word of Mouth (e-wom)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Persepsi Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Electronic Word of Mouth (e-wom)*,
Persepsi Harga, Keputusan Pembelian

Pembimbing Skripsi:



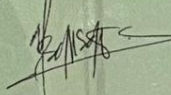
Prof. Dr. Vera Pujani, SE., MM., Tech

NIP. 196611152000032001

PERNYATAAN ANTI PLAGIARISME

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengaruh Service Quality Dan Electronic Word Of Mounth Serta Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Coffeenary Universitas Andalas)*" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada sebagian maupun keseluruhan hasil karya orang lain yang saya kutip tanpa memberikan penghargaan yang semestinya kepada penulis aslinya. Bahagian yang bersumber dari karya orang lain telah saya cantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika, dan kaidah penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya siap menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Padang, 15 Januari 2026



Alisqa Busmytha

2310526061

