

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI PADA PELANGGAN *COFFEE SHOP COFFETALIST*
BANJARMASIN)**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Hery Mulya Perdana

NIM: 2110312210066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Judul : Pengaruh *Product Quality*, *Electronic Word of Mouth* (E-WOM), dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan *Coffee Shop* Coffeetalist Banjarmasin)
Nama : Hery Mulya Perdana
NIM : 2110312210066

Disetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si CMA, CPM (Asia)
NIP: 19730727 2001 12 2 001

Penguji I,


Dr. H.M. Riza Firdaus, SE, MM
NIP. 19670909 199303 1 001

Penguji II,


M. Yudy Rachman, SE., MM
NIP. 19821023 200501 1 001

Diketahui,

Koordinator Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat

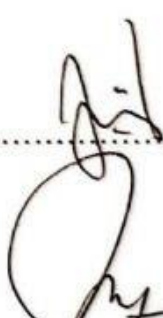

Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIP. 197007072005011001

Tanggal Lulus: 9 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Hery Mulya Perdana
NIM : 2110312210066
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH *PRODUCT QUALITY, ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PELANGGAN *COFFEE SHOP COFFETALIST BANJARMASIN*)**
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Kamis, 9 Juli 2026
Waktu Ujian : 14.00 S/D selesai

TIM PENGUJI

Pembimbing	: Dr.RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si CMA, CPM (Asia)	(..... )
Penguji I	: Dr. H.M. Riza Firdaus, SE, MM	(..... )
Penguji II	: M. Yudy Rachman, SE., MM	(..... )

BERITA ACARA PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Hery Mulya Perdana

NIM : 2110312210066

Program Studi : SI Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH *PRODUCT QUALITY, ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PELANGGAN *COFFEE SHOP COFFETALIST BANJARMASIN*)**

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Hari, Tanggal Ujian : Kamis, 9 Juli 2026

Waktu Ujian : 14.00 S/D Selesai

Tempat : Ruang Sidang 1 PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan ujian skripsi berdasarkan saran Tim penguji

Demikian berita acara perbaikan ujian skripsi yang telah mendapatkan persetujuan

Banjarmasin,

Mahasiswa,



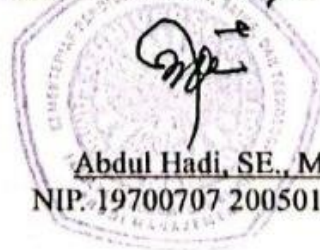
Hery Mulya Perdana
NIM. 211031220066

Dosen Pembimbing



Dr. RR. Yulianti Prihatinigrum, SE, M.Si CMA, CPM
(Asia)
NIP: 19730727 2001 12 2 001

Mengetahui,
Koordinator Jurusan Manajemen

Abdul Hadi, SE., M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Banjarmasin,

No :
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth.

Koordinator Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Di tempat

Selubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Hery Mulya Perdana

NIM : 2110312210066

Judul Skripsi : Pengaruh *Product Quality*, *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan *Coffee Shop Coffeetalist* Banjarmasin)

Tanggal Ujian : Kamis, 09 Juli 2026

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal Disetujui	Tanda Tangan
Dr.RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si CMA, CPM (Asia) NIP: 19730727 2001 12 2 001	Pembimbing	Kamis, 09 Juli 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang Membuat,
Mahasiswa



Hery Mulya Perdana
NIM. 2110312210066

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hery Mulya Perdana

NIM : 2110312210066

Pogram Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat

Judul : **"PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PELANGGAN *COFFEE SHOP COFFETALIST BANJARMASIN*)"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat tanpa paksaan dari siapapun

Banjarmasin, 07 Juli 2026

Yang membuat pernyataan.



Hery Mulya Perdana

NIM. 2110312210066

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Product Quality, Electronic Word of Mouth (E-WOM), dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Coffee Shop Coffeetailist Banjarmasin)" sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Selama proses penyelesaian studi dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan berupa pengajaran, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M. Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, SE, M. Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapa Sufi Jikrillah, ST, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing peneliti sebagai mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si. CMA, CPM (Asia) selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM. selaku dosen penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran serta masukan kepada penulis agar penelitian ini lebih baik.
7. Bapak M. Yudy Rachman, SE, MM. selaku dosen penguji II yang telah bersedia waktu untuk memberikan saran serta masukan kepada penulis agar penelitian ini lebih baik.
8. Seluruh dosen dan staf akademik di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini telah memberikan ilmu serta membantu penulis dalam kelancaran mengurus dari proposal hingga skripsi.
9. Kedua orang tua penulis Zaleha dan Rahmatullah yang telah memberikan dukungan doa, nasihat, dan tidak pernah berhenti dalam memberikan kasih sayang serta dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak perempuan saya Karina dan adik laki laki saya Dicky yang memberikan hiburan dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menghilangkan penat kala mengerjakan skripsi.
10. Untuk partner, teman terdekat sekaligus tempat berkeluh kesah yang tak henti hentinya memberikan dukungan, doa dan juga mengorbankan waktunya,

tenaganya agar bisa membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi dari awal sampai sekarang,

11. Untuk teman teman seperjuangan yang tak pernah lelah untuk mengingatkan dan membantu penulis agar bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan cepat. Terimakasih.

12. Seluruh responden dan pihak pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam penulisan ini sekaligus membuka diri terhadap kritik dan saran yang bersifat konstruktif. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, dan atas segala perhatian yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 6 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

Hery Mulya Perdana

2110312210066

ABSTRACT

Hery Mulya Perdana (2026), The Influence of Product Quality, Electronic Word of Mouth (E-WOM), and Brand Image on Purchase Decisions (among Customers of Coffeetalist Coffee Shop Banjarmasin). Dr.RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si CMA, CPM (Asia) (Advisor)

The coffee shop industry in Banjarmasin City is experiencing rapid growth, creating intense competition among business actors, including Coffeetalist Banjarmasin. To maintain its existence and increase sales, the company needs to understand the factors that drive consumer purchasing behavior. This study aims to analyze the influence of product quality, electronic word of mouth (E-WOM), and brand image on purchase decisions at Coffeetalist Banjarmasin.

This study uses a quantitative method with multiple linear regression data analysis techniques using SPSS software. The population in this study consists of all consumers or visitors who have made a purchase at Coffeetalist Banjarmasin. The sample in this study consists of 100 respondents selected using the purposive sampling technique.

The results of this study indicate that (1) product quality has a significant effect on purchase decisions (2) electronic word of mouth (E-WOM) does not have a significant effect on purchase decisions (3) brand image has a significant effect on purchase decisions.

Keywords: Product Quality, Electronic Word of Mouth, Brand Image, Purchase Decision

ABSTRAK

Hery Mulya Perdana (2026). Pengaruh *Product Quality*, *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)*, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada pelanggan *Coffe Shop Coffeetalist* Banjarmasin). Dr.RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si CMA, CPM (Asia) (Pembimbing).

Industri kedai kopi (*coffee shop*) di Kota Banjarmasin mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, menciptakan persaingan ketat antar pelaku usaha termasuk Coffeetalist Banjarmasin. Untuk mempertahankan eksistensi dan meningkatkan penjualan, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang mendorong perilaku konsumen dalam membeli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *product quality*, *electronic word of mouth* (E-WOM), dan *brand image* terhadap keputusan pembelian pada Coffeetalist Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linear berganda menggunakan alat bantu *software* SPSS. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen atau pengunjung yang pernah melakukan pembelian di Coffeetalist Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *product quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (2) *electronic word of mouth* (E-WOM) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (3) *brand image* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Product Quality, Electronic Word of Mouth, Brand Image, Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Product Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3.2. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Pengaruh <i>Product Quality</i> (X1) terhadap Keputusan Pembelian(Y)....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

4.5.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.6.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Variabel Independen (variable bebas).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Variabel Dependen (variable terikat).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.1	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.8.3	Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.8.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.8.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.6	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V		HASIL
PENELITIAN DAN ANALISIS.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Hasil Penelitian dan Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3	Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
5.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.6	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.7	Uji Hipotensi.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.8	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2.9	Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB VI		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
6.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Jumlah <i>Coffee shop</i> di Banjarmasin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Jumlah Pendapatan <i>Coffee shop</i> Coffetalist	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
Table 5.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Product Quality	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Electronic Word of Mouth	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Brand Image	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Table 5.9 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Table 5.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.12 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Table 5.15 Tabulasi Interpretasi Nilai R.....	Error! Bookmark not defined.
Table 5.16 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.17 Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Coffee shop</i> Coffeetalist Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Gambar Varian Produk di Coffetalist	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Hasil Survey Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 4 Hasil Survey Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 5 Hasil Survey Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.

