

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, PERSEPSI HARGA  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Penikmat Kopi Instan Nescafe Di Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi UNISSULA)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian prasyarat  
Mencapai derajat Sarjana S1  
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :

**MUHAMMAD ARDIANSYAH**

**NIM: 30401310875**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, PERSEPSI HARGA  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Penikmat Kopi Instan Nescafe Di Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi UNISSULA)**

Disusun Oleh :

Muhammad Ardiansyah

NIM : 30401310875

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 5 September 2017

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

Drs. H. Noor Kholis, MM

Penguji 1

Dr. Hj. Siti Sumiati.SE.Msi

Penguji 2

Drs. H. Marno Nugroho. MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 11 Agustus 2017



Dr. Hendar, SE, Msi  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Muhammad Ardiansyah**

**Nim : 30401310875**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **Pengaruh *Word Of Mouth*, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Varbel Intervening (studi kasus pada penikmat kopi instan nescafe di mahasiswa fakultas Ekonomi UNISSULA)** dan diajukan telah diuji pada : 05 september 2017 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. H. Noor Kholis, MM

Semarang, 5 September 2017

Yang memberi pernyataan,



Muhammad Ardiansyah

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. *Dan mereka tiada menafkahkan suatu nafkah yang kecil dan tidak (pula) yang besar dan tidak melintasi suatu lembah, melainkan dituliskan bagi mereka (amal saleh pula), karena Allah akan memberi balasan kepada mereka (dengan balasan) yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (At-Taubah, 9:121)*
2. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.
3. Jadikan semua usaha dan pekerjaan yang kita lakukan hanyalah semata untuk mencari ridho Allah SWT.
4. Amalkan semua ilmu yang kita miliki karena ilmu yang berguna akan menjadi ladang pahala yang tak akan pernah putus meskipun kita sudah mati.

### PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a.
2. Sayyida Karima dan adikku yang selalumendukung dan memberi semangat.
3. Saudara, sahabat dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan dalam suka maupun duka
4. Almamaterku tercinta UNISSULA.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan sukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Praskripsi yang berjudul **“PENGARUH *WORD OF MOUTH*, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Penikmat Kopi Instan Nescafe Di Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISSULA)”**

Usulan Penelitian Praskripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Progran Studi Manajemen

Selama pengerjaan usulan Penelitian skripsi penulisan banyak mendapat bimbingan, saran dan kerja sama dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. Noor Kholis, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Usulan Penelitian Praskripsi
2. Hj. Olivia Fachrunisa, SE, Msi, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Dr. Hendar SE, Msi, Ph.d selaku ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Seluruh Staf Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang senantiasa memberikan pelayanan yang baik

6. Kedua orang tua, Bapak M. Tohir dan Ibu Sri Haryanti yang telah memberikan dorongan spiritual dan materiil serta doa guna kelancaran penyusunan skripsi ini
7. Adikku Adi Nugroho yang telah dorongan spiritual dan materiil serta doa guna kelancaran penyusunan skripsi ini
8. Sayyida Karima yang telah memberikan motivasi dan doa, serta membantu cara penulisan skripsi yang baik dan benar
9. Teman-teman Faiq, Yofan, Tyo, Myla, Meli, dan masih banyak lagi teman-teman lainnya yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa
10. Teman-temanku seperjuangan keluarga besar kelas F Manajemen dan Manajemen angkatan 2013, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuannya
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti juga memohon maaf apabila dalam penulisan usulan penelitian ini terdapat kesalahan, mengingat keterbatasan pengetahuan peneliti. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 11 September 2017

Peneliti

Muhammad Ardiansyah