

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF  
MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CIPTA  
GRAFIKA KARAWANG**

**THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND WORD OF  
MOUTH ON PURCHASING DECISIONS AT CIPTA GRAFIKA  
KARAWANG**

**Oleh**

**Putri Fauziah Sri Indrapura  
20416261201418**

**NON SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2024**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF  
MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CIPTA  
GRAFIKA KARAWANG**

**THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND WORD OF  
MOUTH ON PURCHASING DECISIONS AT CIPTA GRAFIKA  
KARAWANG**

Oleh

**Putri Fauziah Sri Indrapura**  
**20416261201418**

**NON SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2024**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

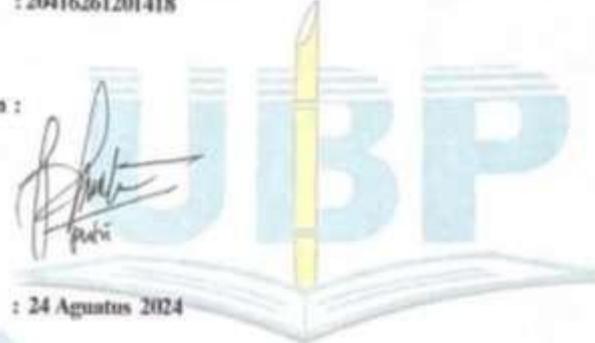
Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Fauziah Sri Indrapura

NIM : 20416261201418

Tanda Tangan :



Tanggal : 24 Agustus 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Disusun oleh:**

Nama : Putri Fauziah Sri Indrapura

NIM : 20416261201418

Judul : Pengaruh Harga,Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Cipta Grafika

Pembimbing Utama,

Dr. H. Sihabudin, SE., MM  
NIDN. 0405086902

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,

Robby Fauji SE., MM  
NIDN. 0402019103

**KARAWANG**

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Ketua program studi

H. Suroso, SE., MM  
NIDN. 0402107707

### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Putri Fauziah Sri Indrapura

NIM : 20416261201418

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Cipta Grafiika Karawang

### DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Penguji 1 : Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M

(.....)

(22/8/24)

Penguji 2 : Robby Fauji, S.E., M.M

(.....)

(23/8/24)

Karawang, 08 Agustus 2024

Mengetahui

KARAWANG

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Citra Savitri, S.E., M.M

H. Suroso, S.E., M.M

NIDN. 0214088301

NIDN. 0402107707

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Putri Fauziah Sri Indrapura  
NIM : 20416261201418  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir  
saya yang berjudul:

**"PENGARUH HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CIPTA GRAFIKA"**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi  
yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 24 Agustus 2024



(Putri Fauziah Sri Indrapura)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Fauziah Sri Indrapura  
NIM : 20416261201418  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir



demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**"Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian di Cipta Grafika"**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Pada tanggal : 24 Aguatus 2024

Yang menyatakan

(Putri Fauziah Sri Indrapura)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang. Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Prof. H. Sihabudin, SE.,M.M selaku pembimbing utama dan Robby Fauji SE., M.M selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Cipta Grafika Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada Orangtua tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Karawang,24 Agustus 2024

Putri Fauziah Sri Indrapura