

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIH JASA *WEDDING ORGANIZER* ELEXTRA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Indo Global Mandiri**



**DISUSUN OLEH :**

**M. RENALDO**

**NPM : 2019510098**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
FAKULTAS EKONOMI  
TAHUN 2025**

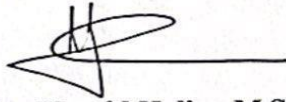
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan,  
dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Konsumen  
Memilih Jasa *Wedding Organizer Elextra Palembang*  
Nama : M. Renaldo  
NPM : 2019510098  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing I : Drs. Hamid Halim, M.Si  
Pembimbing II : Yeni, S.E., M.Si  
Tanggal Ujian Skripsi : 13 Februari 2025

Palembang, 24 Februari 2025

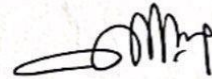
Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Drs. Hamid Halim, M.Si  
NIDK. 8979490024

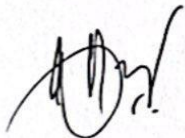
Pembimbing II,



Yeni, S.E., M.Si  
NIDN. 0204017801

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si  
NIDN. 0202067802

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D  
NIDN. 0208048701



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan,  
dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Konsumen  
Memilih Jasa *Wedding Organizer* Elextra Palembang**  
Nama : **M. Renaldo**  
NPM : **2019510098**  
Program Studi : **Manajemen**

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

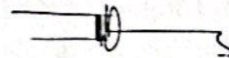
### Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :



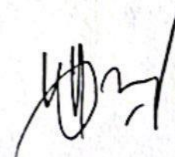
**Drs. Hamid Halim, M.Si**  
NIDK. 8979490024

Penguji I :



**Emilda, S.E, M.BA, CFP**  
NIDN. 0217058902

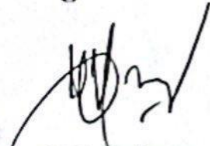
Penguji II :



**Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si**  
NIDN. 0202067802

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



**Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si**  
NIDN. 0202067802

Dekan Fakultas Ekonomi  
FAKULTAS EKONOMI



**Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D**  
NIDN. 0208048701

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Renaldo  
NPM : 2019510098  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia untuk menerima saksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh dari pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 04 Maret 2025



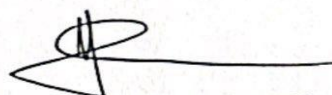
M. Renaldo



## LEMBAR REVISI

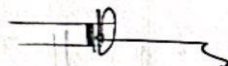
Nama : M. Renaldo  
NPM : 2019510098  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan,  
dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Konsumen  
Memilih Jasa *Wedding Organizer* Elexta Palembang

Ketua Penguji :



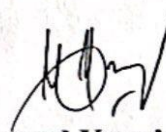
**Drs. Hamid Halim, M.Si**  
NIDK. 8979490024

Penguji I :



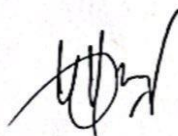
**Emilda, S.E, M.BA, CFP**  
NIDN. 0217058902

Penguji II :



**Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si**  
NIDN. 0202067802

**Palembang 24 Februari 2025**  
**Ketua Program Studi Manajemen**



**Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si**  
NIDN. 0202067802

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**"Kesuksesan tidak datang begitu saja, tetapi hasil dari kerja keras, ketekunan,  
dan pengelolaan yang bijaksana."**

### **SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :**

- **Allah SWT**
- **Kedua orang tua**
- **Keluarga besar yang kusayangi**
- **Seluruh civitas akademik**
- **Almamater tercinta**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Jasa Wedding Organizer Elextra Palembang**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang .

Selama proses penyusunan skripsi ini, saya mendapatkan banyak dukungan, baik dari segi materi maupun moral. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Budi Setiawan, S.E, M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Muhammad Kurniawan DP, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Drs. Hamid Halim, M.Si selaku pembimbing 1
5. Ibu Yeni, S.E., M.Si Selaku pembimbing 2
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
7. Seluruh jajaran staf.
8. Orang Tua dan Keluarga, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak terhingga.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen.

Palembang, Februari 2025

**M. Renaldo**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Jasa *Wedding Organizer* Elexta Palembang. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, dengan mengambil keseluruhan jumlah populasi sehingga diperoleh 47 responden pengguna jasa *wedding organizer* elexta yang akan diteliti. Data yang diperoleh melalui sebaran kuesioner diolah menggunakan IBM SPSS versi 25.0 dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Citra Merek berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih jasa *Wedding Organizer* Elexta. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih jasa *Wedding Organizer* Elexta. *Word of Mouth* tidak berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih jasa *Wedding Organizer* Elexta. Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan *Word of Mouth* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih jasa *Wedding Organizer* Elexta.



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Influence of Brand Image, Service Quality, and Word of Mouth on Consumer Decisions in Choosing Elextra Palembang Wedding Organizer Services. Sampling using saturated samples, by taking the entire population so that 47 respondents were obtained who used Elextra wedding organizer services to be studied. Data obtained through questionnaire distribution were processed using IBM SPSS version 25.0 with multiple linear regression analysis techniques.*

*The results of hypothesis testing indicate that Brand Image has a partial and significant effect on Consumer Decisions in choosing Elextra Wedding Organizer services. Service Quality has a partial and significant effect on Consumer Decisions in choosing Elextra Wedding Organizer services. Word of Mouth does not have a partial and insignificant effect on Consumer Decisions in choosing Elextra Wedding Organizer services. Brand Image, Service Quality, and Word of Mouth have a simultaneous and significant effect on Consumer Decisions in choosing Elextra Wedding Organizer services.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR REVISI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Praktis .....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	8
1.5 Gambaran Umum Perusahaan .....	8
1.5.1 Sejarah Elextra <i>Wedding Organizer</i> .....	8
1.5.2 Struktur Organisasi Elextra <i>Wedding Organizer</i> .....	9
1.5.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Keputusan Konsumen.....	13
2.1.1 Pengertian Keputusan Konsumen .....	13
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen....	14
2.1.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Konsumen .....	15
2.2 Citra Merek .....	17
2.2.1 Pengertian Citra Merek .....	17
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	19

2.2.3 Dimensi dan Indikator Citra Merek.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	26
2.4 <i>Word of Mouth</i> .....	28
2.4.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	28
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Word Of Mouth</i> .....	29
2.4.3 Dimensi dan Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	30
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32
2.6 Kerangka Pemikiran.....	38
2.7 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
3.1.1 Objek Penelitian .....	41
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
3.1.3 Batasan Penelitian .....	42
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2.1 Data Primer.....	42
3.2.2 Data Sekunder .....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel .....	44
3.5 Teknik Analisis .....	44
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.5.3 Uji Hipotesis.....	48
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.7 Pengukuran Variabel .....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54

4.1.1 Sejarah <i>Wedding Organizer</i> Elextra.....	54
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	54
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.4 Uji Hipotesis .....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	51
Tabel 3. 2 Pemberian Bobot Skor Skala Likert.....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Word of Mouth.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Parsial.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan .....	64
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Elextra Wedding Organizer .....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	39