



**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*,  
DAN *ELECTRONIC-WORD OF MOUTH* TERHADAP  
*PURCHASE DECISION* DENGAN MEDIASI *TRUST* PADA  
DUNKIN DONUTS INDONESIA**

**SKRIPSI**

RUTH PAULA MONICA

2016021054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021

**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*,  
DAN *ELECTRONIC-WORD OF MOUTH* TERHADAP  
*PURCHASE DECISION* DENGAN MEDIASI *TRUST* PADA  
DUNKIN DONUTS INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,  
Universitas Pembangunan Jaya

RUTH PAULA MONICA

2016021054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

### **PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *ELECTRONIC-WORD OF MOUTH* TERHADAP *PURCHASE DECISION* DENGAN MEDIASI *TRUST* PADA DUNKIN DONUTS INDONESIA**

**Nama** : Ruth Paula Monica  
**NIM** : 2016021054  
**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

**Tangerang Selatan, 22 Juni 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**



Dr. Edi Purwanto, SE., MM.  
NIP: 08.0720.014

**Kepala Program Studi**



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA.  
NIP: 08.0818.016

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

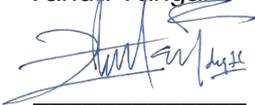
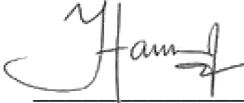
### PENGARUH CORPORATE IMAGE, PERCEIVED VALUE, DAN ELECTRONIC-WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE DECISION DENGAN MEDIASI TRUST PADA DUNKIN DONUTS INDONESIA

#### SKRIPSI

Oleh:

Ruth Paula Monica  
2016021054

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: Selasa, 22 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Edi Purwanto, SE., MM.</u> NIP: 08.0720.014		<u>06/07/2021</u>
Dosen Penguji 1 <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA.</u> NIP: 08.0818.016		<u>06/07/2021</u>
Dosen Penguji 2 <u>Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.</u> NIP: 08.0814.016		<u>06/07/2021</u>

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA.  
NIP: 08.0818.016  
Tanggal: 06/07/2021

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.  
NIP: 08.0920.027  
Tanggal: 08/07/2021

**SURAT PERNYATAAN  
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI  
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ruth Paula Monica  
NIM : 2016021054  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

***PENGARUH CORPORATE IMAGE, PERCEIVED VALUE, DAN ELECTRONIC-WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE DECISION DENGAN MEDIASI TRUST PADA DUNKIN DONUTS INDONESIA***

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi/Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi/Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 22 Juni 2021  
Peneliti,



Nama : Ruth Paula Monica  
NIM : 2016021054

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH CORPORATE IMAGE, PERCEIVED VALUE, DAN ELECTRONIC-WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE DECISION DENGAN MEDIASI TRUST PADA DUNKIN DONUTS INDONESIA”** ini di tunjukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Penguji 1.
5. Bapak Dr. Edi Purwanto, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Bapak Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis dan Penguji 2.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah mengajar Penulis selama perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.

8. Bapak John Pieter Hutapea dan Ibu Sony Sondang Saragih Selaku orangtua Penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
9. Sarah Anggi Regina dan Stefany Ezra Elvina Selaku saudara Penulis yang selalu mendukung.
10. Kepada teman-teman akrab peneliti Yoga Syafutra, Adhika Ibnu, Yunita Kristi, Sasha Aviga, Zahra Crisa, Putri Dwi, Fitria Aulia, Mentari Chika, Sarita Premana, Tengku Alsa, Intan, Rezha Yoel, Veren Fadzrina, Gustri Putri, Rizky Evita dan Syalfa Mudza yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan perhatian kepada Penulis.
11. Seluruh teman-teman Penulis di Manajemen 2016 dan 2017 yang telah memberikan dukungan kepada Penulis.
12. Seluruh responden pelanggan Dunkin Donuts Indonesia se-Jabodetabek karena telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Namun tidak lepas dari semua ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada banyak kekurangan baik dari segi penyusunan bahasa maupun dari segi lainnya. Oleh sebab itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat untuk dapat membangun guna menyempurnakan Skripsi ini.

Semoga dengan terselesaikannya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 22 Juni 2021

Penulis