



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN *E-WOM* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi Terhadap Pembelian Secara Online di Organicbox)

**SKRIPSI**

Annisa Allin Syabani

2019021272

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi Terhadap Pembelian Secara Online di Organicbox)

**SKRIPSI**

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

Annisa Allin Syabani

2019021272

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE  
DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SECARA ONLINE  
DI ORGANICBOX**

**Nama** : Annisa Allin Syabani  
**NIM** : 2019021272  
**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, 20 Juni 2024

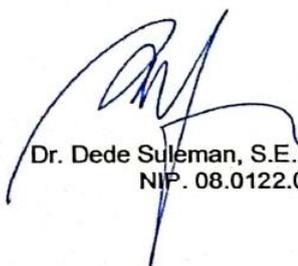
Menyetujui,

**Pembimbing Utama**



Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.  
NIP. 08.0823.019.

**Kepala Program Studi Manajemen**



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.  
NIP. 08.0122.001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*  
DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi Terhadap Pembelian Secara Online di Organicbox)

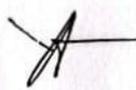
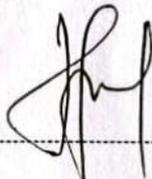
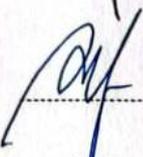
**SKRIPSI**

Oleh :

Annisa Allin Syabani

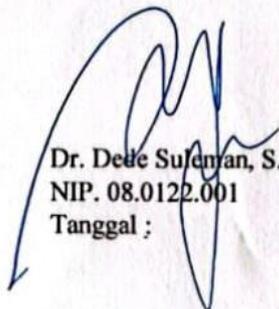
2019021272

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: .....09/07/24.....

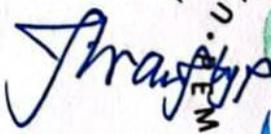
	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing :</b> Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. NIP. 08.0823.019		09/07/2024
<b>Dosen Penguji 1:</b> Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D. NIP. 08.0722.015		09/07/2024
<b>Dosen Penguji 2:</b> Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA. NIP. 08.0122.001		09/07/2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi

  
Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.  
NIP. 08.0122.001  
Tanggal :

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis

  
  
Dra. Clara Evi C. Citraningtya, M.A., Ph.D.  
NIP. 08.0920.027  
Tanggal :

**MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN  
PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

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

Nama Mahasiswa : Annisa Allin Syabani  
NIM : 2019021272  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (Studi Terhadap Pembelian Secara Online di Organicbox)”**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi 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 ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 21 Juni 2024

Peneliti,



Nama : Annisa Allin Syabani  
NIM : 2019021272

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (Studi Terhadap Pembelian Secara Online di Organicbox)”** ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, M.M., CMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak Fendi Saputra, SE., M.M. Selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
6. Bapak Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan dan pembelajaran kepada Penulis.
7. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun materi sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Proposal skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 21 Juni 2024

  
Annisa Allin Syabani