

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *BRAND IMAGE* DAN  
*BRAND LOVE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA LAPTOP  
MEREK HEWLETT-PACKARD DI KALANGAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Oleh**  
**SALAM ALFAKIH**  
NPM : 18310109624

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA  
PURWOKERTO  
2022**

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *BRAND IMAGE* DAN  
*BRAND LOVE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA LAPTOP  
MEREK HEWLETT-PACKARD DI KALANGAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Oleh  
SALAM ALFAKIH  
NPM : 18310109624**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Wijayakusuma Purwokerto**

**PURWOKERTO  
2022**

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *BRAND IMAGE* DAN  
*BRAND LOVE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA LAPTOP  
MEREK HEWLETT-PACKARD DI KALANGAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**

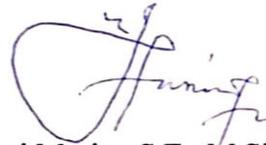
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Salam Alfakih  
NPM : 18310109624

Telah diketahui dan disahkan pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Maret 2022  
Fakultas : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma  
Purwokerto

Dosen Pembimbing I



Tri Esti Masita, S.E., M.Si.  
NIS. 6100732057

Dosen Pembimbing II



Mayla Surveyandini, S.E., M.Si.  
NIS. 6100734082

Mengetahui

Program Studi Manajemen  
Ketua,



H. Ady Achadi, S.E., M.Si.  
NIS. 6100735093



**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *BRAND IMAGE* DAN  
*BRAND LOVE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA LAPTOP  
MEREK HEWLETT-PACKARD DI KALANGAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**

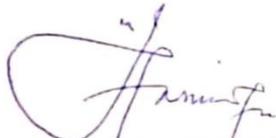
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Salam Alfakih**

NPM : 18310109624

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 31 Maret 2022 dan menyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan mendapat gelar Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto

Penguji I



Tri Esti Masita, S.E., M.Si.  
NIS.6100732057

Penguji II



Mayla Surveyandini, S.E., M.Si  
NIS.6100734082

Penguji III



Dra. Hj. Arinastuti, M.Si.  
NIS.6100732050

Penguji IV



Cahyaningtyas RU, S.E, M.Si.  
NIS.6100735092

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salam Alfakih  
NIM : 18310109624  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomika Dan Bisnis

Menyusun skripsi dengan judul :

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND LOVE* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA LAPTOP MEREK HEWLETT-PACKARD DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bukan dibuatkan orang lain atau jiplakan atau modifikasi karya orang lain.

Bila pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang sudah saya peroleh.

Purwokerto, 31 Maret 2022

Yang menyatakan



Salam Alfakih  
NIM : 18310109624

## HALAMAN MOTTO

*“ Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”*

**-QS. Al-Baqarah: 45-**

*“ Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan paling cerah “*

**-Umar bin Khattab-**

*“ Aku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”*

**-Umar bin Khattab-**

*” Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalanya menemukanmu”*

**-Ali bin Abi Thalib-**

*“ Nasib memang diserahkan kepada manusia untuk digarap, tetapi takdir harus ditandatangani di atas materai dan tidak boleh di gugat kalau nanti terjadi apa-apa, baik atau buruk”*

**-Prof. Dr. Sapardi Djoko Damono-**

*“ Terkadang yang membuatmu gelisah bukanlah musibah yang menguji, tetapi Bahasa rindu Allah yang gagal kamu pahami”*

**-Habib Ali Zainal Abidi Al Kaff-**

*“ Hidup itu bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah. Dan kuliah adalah sebuah medan perang yang terlalu indah untuk di akhiri dengan kata menyerah “*

**-Alit Susanto-**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “ Pengaruh *Perceived Quality* , *Brand Image* dan *Brand Love* Terhadap *Word Of Mouth* Pengguna Laptop Merek Hewlett-Packard Di Kalangan Mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Selama masa perkuliahan maupun ketika menyusun skripsi, penulis hanya mendapat bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Heru Cahyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Bapak Ady Achadi, S.E., M.Si, selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
3. Ibu Tri Esti Masita, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan perhatian, arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Mayla Surveyandini, S.E.,M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang terus memberikan perhatian, arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Dra. Hj. Arinastuti, M.Si., selaku dosen penguji ketiga yang telah berkenan menguji dan memberikan pengarahan kepada penulis.
6. Ibu Cahyaningtyas RU, S.E., M.Si., selaku dosen penguji keempat yang telah berkenan menguji dan memberikan pengarahan kepada penulis.
7. Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah membantu
8. Ibu Siti Badriyah dan Bapak Edi Muhsinin selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, saran dan doa,tidak lupa juga keluarga besar penulis dirumah.
9. Teman dan Sahabat terdekat yang selalu mendukung, mendoakan dan membantu dalam segala hal.

10. Rekan dan Sahabat Manajemen 1 angkatan 2018

11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat ditulis satu persatu. Harapan penulis semoga laporan skripsi ini dapat memberikan inspirasi dan manfaat untuk kita semua. Aamiin..

Purwokerto 31 Maret 2022

Peneliti