

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan IndiHome di Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun oleh :

YUSTNI MUH AFANDI

NIM : 30401311005

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan IndiHome di Semarang)**

Disusun Oleh

Yustni Muh Afandi
Nim : 30401311005

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Semarang, Februari 2018

Semarang, Februari 2018
Menyetujui
Dosen Pembimbing



(Dr. Hendar, SE, M.Si)

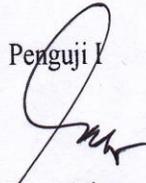
HALAMAN PENGESAHAN

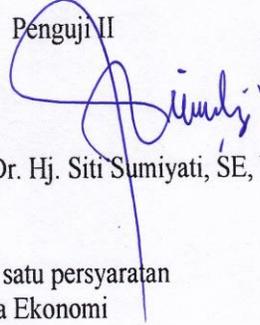
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tanggal : 25 Maret 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Hendar, SE, MSi

Penguji I

Drs. Mulyana, Drs, MSi

Penguji II

Dr. Hj. Siti Sumiyati, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal. 25 Maret 2018



Ketua Program Studi Manajemen


Dr H. Ardian Adhiatma, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yustni Muh Afandi

Nim : 30401311005

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap *Word of Mouth* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan IndiHome di Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal Februari 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. Hendar, SE, M.Si

Semarang, Februari 2018
Yang memberi Pernyataan



Yustni Muh Afandi