

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Study Kasus pada Bengkel Mobil Carfix Semarang)

**Skripsi  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :

**ROCHMAD SAHID**

NIM : 0421010112 E

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG**

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
(Studi pada Bengkel Mobil Carfix Semarang)

Disusun Oleh :

**ROCHMAD SAHID**

0421010112 E

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 4 Maret 2016

Dosen Pembimbing

Zaenuddin, SE, MM

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Study Kasus pada Bengkel Mobil Carfix Semarang)**

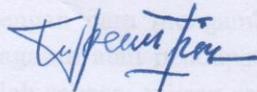
Nama :  
NIM :  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi UNIS

Disusun Oleh :  
Rochmad Sahid  
Nim : 0421010112 E

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 11 Maret 2016

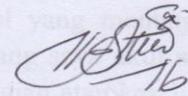
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



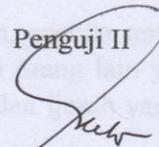
Zaenuddin, SE, MM

Penguji I



Dra. Sri Hindah P, MM

Penguji II



Drs. Mulyana, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 11 Maret 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **Rochmad Sahid**  
NIM : **0421010112 E**  
Jurusan : **Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomi UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Study pada Bengkel Carfix Semarang) dan diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Maret 2016 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 pendapat 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 itu, atau tiru yang 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 saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

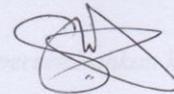
Semarang, 11 Maret 2016

Yang Memberi Pernyataan

Dosen Pembimbing



Zaenuddin, SE, MM



Rochmad Sahid

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah  
Pendekatan diri kepada Allah SWT, dan mengajarkannya  
kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah sodaqoh.  
Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya  
Dalam kedudukan terhormat dan mulia (tinggi).  
Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya  
Di dunia dan akhirat.”*

*(HR. Ar-Rabi'i)*

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

- ◆ *Kedua orang tuaku yang senantiasa berdo'a untuk keberhasilan ku dan telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil.*
- ◆ *Saudaraku dan Teman-temanku tercinta*

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT.yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA BENGKEL MOBIL CARFIX SEMARANG )” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Zaenuddin, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga laporan skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan laporan skripsi ini.

5. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan do'a dan yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman baik teman Mahasiswa maupun teman kantor yang selalu membantu dalam mengerjakan laporan skripsi ini dan memberi semangat agar segera menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan laporan skripsi ini dari awal hingga akhir.
8. Nindya Tiara Untoro yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat agar segera terselesaikan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 11 Maret 2016

Penulis,

Rochmad Sahid