

Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Melalui Harga, Citra Merk dan Word of Mouth

(Studi Kasus Pada Restoran Pizza Hut di Citraland Semarang)

Skripsi

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



Disusun Oleh :

Nur Afvni Larasati

Nim : 30401210444

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2016**

Halaman Pengesahan

Skripsi

**“ PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PIZZA HUT
MELALUI HARGA, CITRA MERK, DAN *WORD OF MOUTH* ”
(STUDI KASUS PADA RESTORAN PIZZA HUT DI
CITRALAND SEMARANG)**

Di susun oleh :

NUR AFVNI LARASATI

Nim : 30401210444

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

Semarang, 11 Maret 2016

Pembimbing



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PIZZA HUT
MELALUI HARGA, CITRA MERK, DAN *WORD OF MOUTH*
(STUDI KASUS PADA RESTORAN PIZZA HUT DI
CITRALAND SEMARANG)**

Disusun Oleh :
Nur Afvni Larasati
Nim : 30401210444

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Maret 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



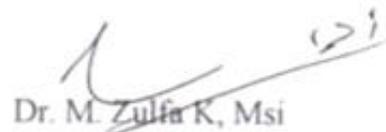
Dra. Hj. Alfiah Ratnawati, MM

Penguji I



Dr. H. Asyhari, SE, MM

Penguji II



Dr. M. Zulfa K, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 16 Maret 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alfiah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Nur Afvni Larasati**
NIM : **30401210444**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Melalui Harga, Citra Merk dan Word of Mouth (Studi Kasus Pada Restoran Pizza Hut di Citraland 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, tiru, atau 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

Dosen Pembimbing

Yang Memberi Pernyataan,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



Nur Afvni Larasati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, barang siapa yang menghendaki kehidupan Akherat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”. (HR.Turmudzi)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Keluargaku terutama kedua orangtuaku yaitu Ayahku Rustamaji dan Ibu Purwati serta adik-adikku tercinta Wawan Rifan Septiawan, Nur Anifa Nalarati.
- Mbah Sarinah dan Mbah Nyamin yang selalu memberi nasehat tiada henti, serta Alm. Mbah Kartosarwi, Almh. Mbah Leginah.
- Saudara-saudara keluarga besarku di Pati, Semarang, Jakarta.
- Teman-teman Manajemen 2012 (Khususnya manajemen kelas B 2012) yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Terimakasih Sahabat-sahabatku Lutfi Khomaroh, Cimit, Lia, Riska, Aeni atas supportnya. Semoga silaturahmi kita dapat berjalan sampai kapanpun. Setelah lulus kuliah kita tinggal di kota yang berbeda, Inshaallah kita akan bertemu kembali dengan membawa kesuksesan masing-masing. Amin.
- Almamaterku tercinta UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat mengajukan Skripsi ini dengan judul : **“PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PIZZA HUT MELALUI HARGA, CITRA MERK, DAN *WORD OF MOUTH* (STUDI KASUS PADA RESTORAN PIZZA HUT DI CITRALAND SEMARANG)”** ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan kesabaran sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, Msi, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. H. Asyhari, SE, MM Selaku dosen penguji dan sekaligus Dosen Wali, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. M. Zulfa K, MSi Selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Keluargaku tercinta yaitu Bapak, Ibu, adik-adikku dan Saudara yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberi nasehat-nasehat yang membuat penulis lebih semangat untuk menyelesaikan tulisan ini.
8. Sahabat-sahabatku fakultas ekonomi manajemen angkatan 2012, khususnya Lia, Riska, Sonia, Tiara, Vitta, Alfi, Yuni, Leny, Mak Cik, Vico, Andhe, Malik, Ahmed, Wawan, Indra, Dani, Akhwan, Zaenal, Septian dll terimakasih atas bantuannya selama ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tulisan ini.
9. Terimakasih rika, nava, rida, pipit, ita, ria, cucun, mbak ghea, mbak izza, mbak uyung, mbak atun, mbak dewi, mbak alif, Nila dkk untuk semangat dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 16 Maret 2016

Penulis,

Nur Afvni Larasati