

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP *TRUST* DENGAN *SATISFACTION*  
SEBAGAI INTERVENING**

**(Studi kasus pada pelanggan SPBU di kota Semarang)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**ENDANG SEMINAR W  
NIM: 0421110301**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2015**

**Halaman Pengesahan**

**Skripsi**

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *CORPORATE IMAGE*  
TERHADAP *TRUST* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI  
INTERVENING**

**(Studi kasus pada pelanggan SPBU di kota Semarang)**

Disusun Oleh:

Endang Seminar W

Nim : 0421110301

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Februari 2015

Pembimbing,



Dra.Hj.Alifah Ratnawati,MM

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *CORPORATE IMAGE*  
TERHADAP *TRUST* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI  
INTERVENING**

**(Studi kasus pada pelanggan SPBU di kota Semarang)**

Disusun Oleh:

Endang Seminar W

Nim : 04.211.10301

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 27 Februari 2015

**Susunan Dewan Penguji**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 27 Februari 2015

Dra.Hj.Alifah Ratnawati,MM

Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Endang Seminar W**  
NIM : **04.211.10301E**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**"Pengaruh service performance dan corporate image terhadap trust dengan satic faction sebagai intervening (studi kasus pada SPBU di kota Semarang) "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **27 Februari 2015**, 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 sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Semarang, 27 Februari 2015  
Yang memberi pernyataan,



Endang Seminar W

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh *Service Performance* dan *Corporate Image* terhadap *Trust* dengan *Satisfaction* sebagai *Intervening* (Studi kasus pada SPBU di kota Semarang)** dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, selaku dosen pembimbing sekaligus Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Olivia Fahrunnisa, SE, MSi, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Semarang, 27 Februari 2015

Penulis

Endang Seminar W

NIM 0421110301