

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, EFEKTIVITAS IKLAN, REPUTASI
PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI LBPP LIA TEMBALANG**

SKRIPSI
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1



Disusun Oleh :

NURUL AENI

NIM : 30401210475

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI

SEMARANG

2016

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, EFEKTIVITAS IKLAN, REPUTASI PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI LBPP LIA TEMBALANG

Disusun Oleh :

NurulAeni

30401210475

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan
siding panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 20 September 2016

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. H. Noor Kholis, M

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, EFEKTIVITAS IKLAN, REPUTASI PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI LBPP LIA TEMBALANG

Disusun Oleh :

Nurul Aeni

Nim : 30401210475

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 11 September 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. H. Noor Kholis, MM

Penguji I



Dr. Moch. Zulfa, MM

Penguji II



Agus Sobari, SE. Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 20 September 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

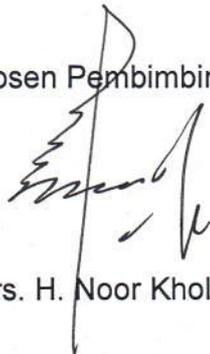
Nama : **Nurul Aeni**
NIM : **30401210475**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Pengaruh wordof mouth efektifitas iklan reputasi perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variable intervening di LBPP LIA Tembalang "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **16 September 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 sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. H. Noor Kholis, MM

Semarang, 16 September 2016
Yang memberi pernyataan,



Nurul Aeni

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Manfaatkanlah lima perkara sebelum datangnya lima perkara, yaitu : (1) kayamu sebelum miskinmu, (2) waktu luangmu sebelum waktu sempitmu, (3) masa mudamu sebelum masa tuamu, (4) sehatmu sebelum sakitmu, (5) hidupmu sebelum matimu “

“DOA ORANG TUA ADALAH KUNCI DARI SEGALA KUNCI
DUNIA”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Keluargaku terutama kedua orangtuaku yaitu Ayahku Kasmuli dan Ibu Tohiyah serta Saudaraku Mas Iin, Mba Nani dan Dindong.
- Yang terkhusus untuk orang terdekatku Brenvi Agustana.
- Teman-teman Manajemen 2012 dan kawan-kawan UKM LKM-SA yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Almamaterku tercinta UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna mengambil gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. AlifahRatnawati, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. H. Noor Kholis, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar, staff, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis untuk dapat menyusun skripsi ini.
5. Manajer LBPP LIA Tembalang yang telah memberikan izin penelitian pada perusahaannya.

6. Para responden (peserta didik LBPP LIA) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Keluargaku, terutama Papah, Mamah, Kakak, dan Adik terimakasih atas segala doa, dukungan, cinta, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama ini.
8. Sahabat-sahabatku fakultas ekonomi manajemen angkatan 2012, khususnya Fuad, Anisa, Laras, Febri, Laily, Fifi, Nitra, Ella, Sendy, Chandra, Tono, dll terimakasih atas bantuannya selama ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih Ilun, Trya, Dian, Putri, Kak Bicuk, Mbak Citra, Zelina, Mimi, Uki, April, Sandy, dkk untuk semangat dan dukungannya.
10. Semua pihak yang telah turut membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Tiada yang dapat penulis persembahkan kepada beliau dan semua pihak yang membantu, semoga Tuhan melimpahkan RahmatNya.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan civitas akademika khususnya jurusan Manajemen.

Semarang, 20 September 2016

Penulis

Nurul Aeni