

**MODEL PENINGKATAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *WORD OF MOUTH* PADA WAROENG *STEAK AND SHAKE* CABANG SINGOSARI  
SEMARANG**

**Skripsi**

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

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh :**

**Itsna Nur Atilana  
Nim : 30401310825**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Itsna Nur Atilana

NIM : 30401310825

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

“Model Peningkatan *Repurchase Intention* Melalui *Word of Mouth* Pada Waroeng *Steak and Shake* Cabang Singosari Semarang”

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 24 Maret 2017



Itsna Nur Atilana

## HALAMAN PENGESAHAN

### Skripsi

#### MODEL PENINGKATAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *WORD OF MOUTH* PADA WAROENG *STEAK AND SHAKE* CABANG SINGOSARI SEMARANG

Disusun Oleh:

Itsna Nur Atilana  
Nim : 30401310825

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 10 Februari 2017

#### Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. H. Asyhari, SE, MM

Penguji I

Hendar, SE, Msi

Penguji II

Tri Wikaningrum, SE, Msi

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 10 Februari 2017



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Itsna Nur Atilana

---

NIM : 30401310825

---

Program Studi : Manajemen

---

Fakultas : Ekonomi

---

Alamat Asal : Jl. Lamper Tengah XIV no 11A Semarang

---

No. HP / Email : 081225312241/ itsnaatilana@gmail.com /

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

“Model Peningkatan *Repurchase Intention* Melalui *Word of Mouth* Pada Waroeng *Steak and Shake*  
Cabang Singosari Semarang”

---

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 24 Maret 2017

Yang menyatakan,



---

Itsna Nur Atilana

\*Coret yang tidak perlu

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Great things never come from comfort zones.”*

*Almost every successful person begins with two beliefs: the future can be better than the present, and I have the power to make it so.*

*Ingatlah kebahagiaan itu tidak bergantung pada siapa Anda atau apa yang Anda miliki; kebahagiaan hanya bergantung pada apa yang Anda pikirkan.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku yaitu kepada Abi dan Umi. Dengan penuh rasa syukur, karena keluarga merupakan anugrah terindah yang Allah SWT telah berikan kepadaku.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'allaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Model Peningkatan *Repurchase Intention* Melalui *Word of Mouth* pada Waroeng *Steak and Shake* Cabang Singosari Semarang**”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Dr. H. Asyhari, SE, MM selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan, dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Unissula atas ilmu, bantuan, dan bimbingannya.

5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
6. Abi dan Umi, yang selalu berjuang dalam memberikan seluruh tenaga, doa, dukungan, dan semangat serta kasih sayangnya, yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan pra skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan kedua orang tua.
7. Sahabat terbaik yang selalu mendukung dan bersama-sama dalam susah senang selama tujuh semester ini, Lidia, Hasna.
8. Sahabat sevangirlsku Vita, Ratna, April, Riska, Elen, Arnia.
9. Teman-teman seperjuangan kelas D tahun akademik 2013/2014 dan seluruh teman kuliah di Unissula serta teman satu kelompok bimbinganku.
10. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

***Wassalamu'allaikum Wr. Wb.***

Semarang, 7 Februari 2017  
Penulis



Itsna Nur Atilana

