

**DAMPAK CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP
WORD OF MOUTH COMMUNICATION MELALUI
REPURCHASE INTENTION**

**(Studi Kasus Pada Produk Susu Kedelai UMKM Sehelai Kabupaten
Semarang, Jawa Tengah)**

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Wiwid Dian Ismaya

Nim : 30401311000

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

2017

**Halaman Pengesahan
Skripsi**

**DAMPAK CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP
WORD OF MOUTH COMMUNICATION MELALUI
REPURCHASE INTENTION**

**(Studi Kasus Pada Poduk Susu Kedelai UMKM Sehelai Kabupaten
Semarang, Jawa Tengah)**

**Disusun Oleh :
Wiwid Dian Ismaya
Nim : 30401311000**

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

Semarang, 28 Juli 2017

Pembimbing,



Dr. H. Ardhyan Adiatma, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Wiwid Dian Ismaya

NIM: 30401311000

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“DAMAK CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP WO POSITIF MELALUI REPURCHASE INTENTION”** (Studi Kasus Pada Poduk Susu Kedelai UMKM Sehelai Kabupaten Semarang, Jawa Tengah) dan diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Agustus 2017, adalah asli karya saya.

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. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. H. Ardhan Adiatma, SE, MM

Semarang, 28 April 2017
Yang memberi pernyataan



Wiwid Dian Ismaya

**DAMPAK CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP WORD OF MOUTH COMMUNICATION MELALUI REPURCHASE INTENTION
(Studi Kasus Pada Produk Susu Kedelai UMKM Sehelai Kabupaten Semarang, Jawa Tengah)**

Disusun Oleh :
Wiwid Dian Ismaya
Nim : 30401311000

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 4 Agustus 2017

Susunan Dewan Penguji

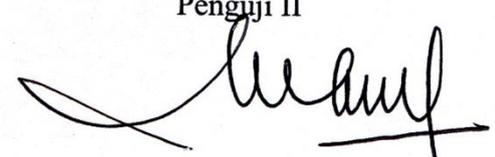
Pembimbing


Dr. H. Archian Adiatma, SE, MM

Penguji I


Dr. Hendar, SE, MSi

Penguji II


Prof. Dr. Widodo, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 4 Agustus 2017



Dr. Hendar, SE, MSi

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Pra Skripsi ini yang berjudul **DAMPAK CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP WORD OF MOUTH COMMUNICATION MELALUI REPURCHASE INTENTION (Studi Kasus Pada Produk Susu Kedelai UMKM Sehelai Kabupaten Semarang, Jawa Tengah)**

Penyusunan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung. Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, petunjuk, dukungan serta fasilitas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima-kasih kepada yang terhormat

:

1. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan pra skripsi ini hingga selesai.
2. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Rasito dan Ibu Sunari yang memeberikan pelajaran tentang kesabaran dalam menjalani hidup, yang selalu memberikan kasih sayang, semangat menjalani perkuliahan, dukungan yang berbentuk doa, motivasi super, dan perhatian yang tiada henti kepada penulis.

3. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Hendar, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Segenap dosen dan seluruh karyawan program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung terimakasih atas ilmu, pengetahuan, dukungan dan bantuannya kepada penulis.
6. Sahabat kontrakan Ahmad Agus Supriyanto, Abdul Karim Al Iryani, Ahmad Fadlil, Sodik Marzuki, Eriyanto Jihan Lutfi, terima kasih untuk 2 tahun hidup bersama dalam satu kontrakan J28.
7. Sahabat Teman asik Sodik marzuki, Wahyu Adya Kusuma Sapari, Septiana Aditya, Yongca Bayu Yaruca, Ulfia Ayu Nur Khola'iq, Tatdirotul Khoiriyah, Trikosiji Koco, Wahyu Nugraeni terima kasih telah menjadi teman penggembira, teman nongkrong, teman berbagi pengalaan hidup, teman bercanda, teman curhat, teman memberi semangat, teman pemberi motivasi, teman main, dan teman yang saling mendoakan.
8. Teman-teman Keluarga Besar Manajemen angkatan 2013.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan pra skripsi ini. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan pra skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan

pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan pra skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 28 Juli

2017

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Wiwid Dian Ismaya