



### BIODATA

a). Tempat/Tanggal Lahir: Medan, 10 April 1990 b). Nama Orang Tua: Fatyuddin S.H c). Fakultas: Ekonomi. d). Jurusan: Manajemen. e). No. BP: 0810523144. f). Tgl Lulus: 17 Januari 2014. g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan. h). IPK: 2,96 i). Lama Studi: 5 Tahun 5 Bulan. j). Alamat : Jl. Durian Tarung No.12

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 7 Januari 2014, dengan penguji :

### **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Terciptanya *Word Of Mouth* Pada Restoran Uje Bp Di Kota Padang**

**(Studi Kasus Restoran Uje Bp)**

Skripsi S1 Oleh: **Teuku Agung Nathansyah**

Pembimbing: **Dr Dra. Yanti, MM**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Terciptanya *Word Of Mouth* Pada Restoran Uje Bp. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis model persamaan structural (*structural equation modeling*) dengan bantuan program SmartPLS 2.0 M3. Penelitian ini menggunakan 115 responden sebagai sampel penelitian. Variabel bebasnya yakni Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) sedangkan variabel terikatnya adalah *Word Of Mouth* (Y) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* pada Restoran Uje Bp.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Word Of Mouth*.**

<b>Tanda Tangan</b>	1.	2.	3.
<b>Nama Terang</b>	<b>Dra. Yanti, MM</b>	<b><u>DR. Ratni Prima Lita, SE., MM</u></b>	<b><i>Dian Rani Yolanda, Se, M. Bus</i></b>

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : **Dr. Vera Pujani, SE, M.Tech**  
**NIP. 196611152000032001**

\_\_\_\_\_ Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tandatangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tandatangan:

## LEMBAR PERNYATAAN