

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : An Nisaa Putri Anjani

NIM : 1310411109

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA INSTITUSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WORD OF MOUTH (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum. Jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 17 Maret 2017

Yang menyatakan,

  
An Nisaa Putri Anjani  
NIM.13.10.411.109

# SKRIPSI



## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA INSTITUSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP *WORD OF MOUTH* (Studi Kasus pada Universitas Muhammadiyah Jember)

Oleh:

AN NISAA PUTRI ANJANI  
NIM 13.10.411.109

Pembimbing

Dosen Pembimbing

: Drs. Akhmad Suharto, MP.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Budi Santoso, SE, MM

## PENGESAHAN

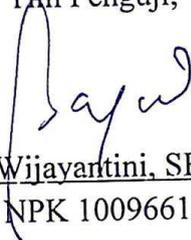
Skripsi berjudul ; *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Institusi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap. Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 27 Maret 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Bavu Wijayantini, SE. MM  
NPK 1009661

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, MP  
NPK 8906242

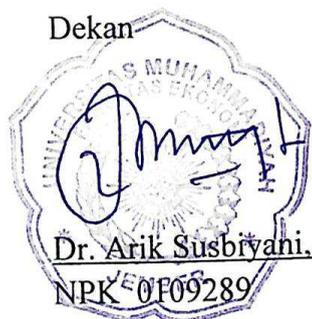
Anggota 2,



Budi Santoso, SE, MM  
NPK 1003711

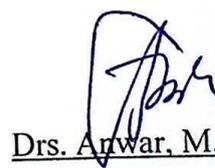
Mengesahkan :

Dekan



Dr. Arik Susbriyani, SE, M.SI  
NPK 0109289

Ketua Program Studi



Drs. Anwar, M.Sc  
NPK 8503125