

**PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH (WOM)*  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Nurul Fitriana Munawiroh**  
NIM. 12402183433

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
NOVEMBER 2022**

**PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* (WOM)  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Keilmuan  
Ekonomi Syariah



Oleh:

**Nurul Fitriana Munawiroh**  
NIM. 12402183433

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
NOVEMBER 202**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fitriana Munawiroh

NIM : 12402183433

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth (Wom)* Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka siap untuk ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 14 November 2022

Saya yang menyatakan.



Nurul Fitriana Munawiroh  
NIM. 12402183433

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth (Wom)* Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)” yang ditulis oleh Nurul Fitriana Munawiroh, NIM. 12402183433 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 November 2022

Pembimbing,



Nadia Roemalita Sari, S. Pd.,M. Kom.  
NIP. 1999109042019032019

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah



Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si  
NIP. 198008112011012007

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Brand image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Word of mouth (WoM)* Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)" yang ditulis oleh Nurul Fitriana Munawiroh, NIM. 12402183433 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 23 November 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

### Dewan Penguji

Ketua/ penguji:

**Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.**

NIP. 199109042019032019

Penguji Utama:

**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.**

NIP. 197704232009121001

Sekretaris/Penguji:

**Faizal Satria Desitama, S.S.T., M.Acc.**

NIP. 199212042020121007

### Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Fitriana Munawiroh  
NIM : 12402183433  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.....Skripsi.....) yang berjudul: Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth (WOM) Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 14 November 2022

Yang Menyatakan,



Nurul Fitriana Munawiroh