

**DAMPAK PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMBELIAN DIGITAL PIANO DAN KEYBOARD**

DI KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

ROY HENDRYAN

1110522043

DOSEN PEMBIMBING:

Drs John Edwar,MM

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

AGUSTUS 2017



No. Alumni Universitas	Roy Hendryan	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir: Padang /22 Mei 1993 b) Nama Orang Tua:Zulhendri c)Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No Bp:1110522043 f)Tanggal Lulus:19 Oktober 2017 g)Predikat Lulus:Memuaskan h)IPK:2.84 i) Lama Studi: 6Tahun 2Bulan j) Alamat Orang Tua:Perumnas Indah 3 Padang		

DAMPAK PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN DIGITAL PIANO dan KEYBOARD DI KOTA PADANG

Skripsi oleh : Roy Hendryan
Pembimbing : Drs John Edwar,MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak *personal selling* dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang. Variabel bebasnya yakni *personal selling* (X1) dan *word of mouth* (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y1). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan ukuran sampel sebesar 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik analisis yang digunakan analisis Structural Equation Model dengan menggunakan Smart Partial Least Square 3.0 (PLS). Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel *personal selling* dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian digital piano dan keyboard di kota Padang.

Kata Kunci : Personal Selling, Word of Mouth, Kepuasan Pelanggan

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Oktober 2017

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs John Edwar,MM	Dr.Ratni Prima Lita,SE,MPA	Prima Johan,SE.M.Si



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE,MSi
NIP. 197208262003122004

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan