


**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WOM INTENTION*
PADA RUMAH MAKAN GON RAYA LAMO,
DI KOTA BUKITTINGGI, SUMATERA BARAT.**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
KAMPUS II PAYAKUMBUH
2018**

	No. Alumni Universitas	TRI YOGI PRATAMA	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl. Lahir: Tanjung Alam/28 Agustus 1996, b) Nama Orang Tua: Herman dan Syafrimi, c) Fakultas: Ekonomi Kampus II Payakumbuh, d) Jurusan: Manajemen, e) No. BP : 1410551005, f) Tgl Lulus : 25 September 2018, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 2,92, i) Lama Studi: 4 tahun 1 bulan, j) Alamat Orang Tua: Jl.bypass koto bawah, Pulai Anak Air, Mandiingin Koto Selayan, Bukittinggi.		

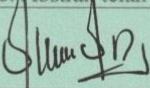


Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Wom Intention* pada Rumah Makan Gon Raya Lamo, di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.
Skripsi oleh Tri Yogi Pratama
Pembimbing :DR. Susiana, SE., MSi, AK

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisis niat WOM di Rumah Makan Gon Raya Lamo Bukittinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *WOM Intention* pada Rumah Makan Gon Raya Lamo, di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan respondennya adalah para konsumen yang mengunjungi Rumah Makan Gon Raya Lamo. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan *structural equation modeling-partial least square* dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan sangat di pengaruhi oleh variabel kualitas makanan, kualitas interaksi pribadi, kualitas lingkungan fisik, dan persepsi nilai. Penelitian memberikan dampak terhadap kepuasan mempengaruhi niat WOM yang menjadi tujuan utama penelitian ini. Implikasi penelitian bagi pemilik adalah agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas makanan, kualitas interak sipribadi, kualitas lingkungan fisik, dan persepsi nilai di Restoran Gon Raya Lamo.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen, Restoran, WOM

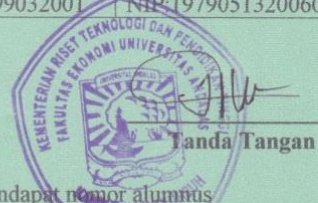
Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 September 2018. Abstrak telah disetujui oleh pembimbing dan penguji

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	DR. Susiana, SE., MSi, AK NIP:197203191993032002	Dr. Ratri Prima Lita, SE., MM NIP:197103311999032001	Faisal Ali Ahmad, SP.M.Si NIP:197905132006041014

Mengetahui,

Koordinator

FEUA II Payakumbuh: Lukman, SE., M.Si
NIP. 196411231993031003



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus

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