

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN  
KOMUNIKASI MULUT KE MULUT TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Konsumen Layanan Jasa Shoes and Care di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD  
OF MOUTH TO THE PURCHASING DECISION  
(A Case Study on Shoes and Care Customers in Yogyakarta)***



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing,

  
Siti Dyah Handayani, SE., M.M., Dr.  
NIK. 19680531199202143012

Tanggal, 14 Agustus 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN  
KOMUNIKASI MULUT KE MULUT TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Konsumen Layanan Jasa Shoes and Care di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD  
OF MOUTH TO THE PURCHASING DECISION  
(A Case Study on Shoes and Care Customers in Yogyakarta)***

Diajukan oleh

**DANY KURNIAWAN**

**20140410296**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 14 Agustus 2018  
Yang terdiri dari

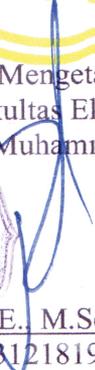
  
Siti Dyah Handayani, Dr., MM.  
Ketua Tim Penguji

  
Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si  
Anggota Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, S.E., M.M  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.  
NIK. 19731218199904 143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Dany Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 20140410296

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Komunikasi Mulut ke Mulut Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Layanan Jasa *Shoes and Care* di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018



Dany Kurniawan