



Peran *Brand Image*, *Word of Mouth* dan *Trust* Dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Klinik Kecantikan MS Glow Di Sidoarjo
The Role of Brand Image, Word of Mouth, and Trust on Influencing Customer Satisfaction on MS Glow Beauty Clinic

Rena Salsabil Octavia
202010200210

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, S.E.,M.M

Dosen Penguji 1
Mas Oetarjo, S.E.,M.M. BKP

Dosen Penguji 2
Rizky Eka Febriansyah, S. Mb., M.SM.

Progam Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran *Brand Image*, *Word of Mouth* dan *Trust* Dalam
: Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Klinik
Kecantikan MS Glow Di Sidoarjo
(*The Role of Brand Image, Word of Mouth, and Trust on
Influencing Customer Satisfaction on MS Glow Beauty Clinic*)

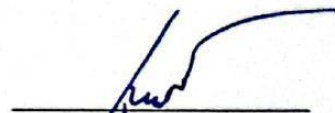
Nama Mahasiswa : Rena Salsabil Octavia
NIM : 202010200210

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, S.E., M.M
NIDN. 0729097701



Dosen Penguji 1
Mas Oetarjo, S.E., M.M. BKP
NIDN. 0702036207



Dosen Penguji 2
Rizky Eka Febriansyah, S. Mb., M.SM.



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M
NIDN. 0715067304



Dekan
Poppy Febriana, S.Sos, M.Med. Kom.
NIDN.07110280001



Tanggal Ujian
(04/06/2024)

Tanggal Lulus
(04/06/2024)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
I. Pendahuluan.....	1
II. Literatur Review	3
III. Metode.....	6
IV. Hasil dan Pembahasan	7
V. Kesimpulan.....	11
VI. Ucapan Terimakasih	11
DAFTAR PUSTAKA	12

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Rena Salsabil Octavia
NIM : 202010200210
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE., MM
NIK/NIP : 0729097701
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peran *Brand Image*, *Word of Mouth* dan *Trust* Dalam Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan Terhadap Klinik Kecantikan MS Glow Di Sidoarjo
Kata Kunci : *Brand Image*, *Word of Mouth (WoM)*, *Trust*, *Kepuasan Pelanggan*

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.


Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dewi Komala Sari, SE., MM)
NIDN. 0729097701

Sidoarjo, (21/05/2024)
Mahasiswa



(Rena Salsabil Octavia)
NIM. 202010200210

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "*Peran Brand Image, Word of Mouth dan Trust Dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Klinik Kecantikan MS Glow Di Sidoarjo*" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Mei 2014



Rena Salsabil Octavia

202010200210