

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 27 September 2018 Program Studi Manajemen Program Magister,  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun  
oleh :

**JULI ARIA KUSUMA**

No. Mhs. : 16911035

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN SERTA WORD OF MOUTH PELANGGAN RESTORAN DI YOGYAKARTA**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Dr. Sumadi, M.Si.

Penguji II



Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Dr. Dwipraptomo Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, \_\_\_\_\_

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Sumadi, M.Si.

## PERNYATAAN

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, September 2018

Penulis



Juli Aria Kusuma

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga laporan Tesis yang berjudul: **Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta WOM pelanggan restoran di Yogyakarta.** ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam Insya Allah selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang penulis rindukan syafaat Beliau pada hari perhitungan kelak. Laporan tesis ini diajukan guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister (Strata 2) di Program Pascasarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Ucapan terima kasih tidak lupa saya ucapkan kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan laporan Tesis ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Sumadi, M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang selalu memberikan bimbingan, masukan, arahan dan semangat dengan sangat sabar selama penelitian dan penyelesaian laporan ini.
3. Bapak Drs. Anas Hidayat, MBA, Ph.D., selaku dosen penguji pembimbing tesis yang telah memberikan arahan, dan masukan selama penyusunan tesis.
4. Seluruh dosen, staff dan karyawan akademika di Program Pascasarjana, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Pelanggan restoran the westlake resto, gubug makan mang engking soragan castel, dan Ikan bakar cianjur di Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan selama menjadi mahasiswa, Syerli oktaviani, Gia rizky, Ahmad nofriyanto, Naufal Sudirman, Azhar rifky, Noniek silfana atas

doa, semangat, bantuan yang di berikan selama penelitian hingga terselesaikan laporan ini.

7. Teman-teman Ra Dita arumasari, Novy siti aisyah, dan Wa ode setiawatihasan atas kebersamaan dan semangat yang di berikan.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan di Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang sama- sama berjuang dalam penyelesaian tugas akhir tesis ini .
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penyusun memohon maaf apabila laporan Tesis ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Semoga laporan Tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, September 2018

Juli Aria Kusuma



Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.  
Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain).  
Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al Insyirah : 6-8)

**To get a success, your courage must be greater  
than your fear.**

*Dengan Rasa Syukur Kehadirat Allah SWT,  
Kupersembahkan Karya Sederhana Ini Kepada :*

*Ayahandaku H.Herman,S.SE.MM  
Sesosok Pria Terhebat yang Kami Miliki  
Terima Kasih atas kasih sayang yang diberikan  
Terima Kasih atas tetesan keringat demi menafkalku  
Terima Kasih atas Motivasi dan tiada hentinya berdo'a demi  
kesuksesan anakmu*

*Ibudanku Hj.Saribanon A.md  
Yang karna cinta kasihnya , yang slalu mendukungku  
Mendoakanku dengan kesabarannya  
yang mencintaiiku dengan ketulusan Hatinya*

*Kakak adikku tersayang  
Nella Amalia SKM, Desi Rahmawati S.Pi.,M.M  
Sri Fajria Kusuma SKM, dan Dina Oktaviana Kusuma S.IP,M.Si  
yang selalu memberikan motivasi kepadaku*

*Dimas Adianto S.T.P. Sosok lelaki yang menjadi motivator,  
memberikan perhatian kepadaku.*