

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA LAUNDRY SEPATU SIKATBOR_CLEAN DI
JL.SONO KEMBANG KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Disusun Oleh :

LAELI DWI NUR CHASANAH
NPM 18420054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laeli Dwi Nur Chasanah

NPM : 18420054

Alamat : Jl. Candi Lontar Lor blok H/11-12 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA LAUNDRY SEPATU SIKATBOR_CLEAN DI JL. SONO KEMBANG SURABAYA)** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



LAELI DWI NUR CHASANAH

NPM: 18420054

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Laundry Sepatu Sikatbor_clean di Jl. Sono Kembang
Kota Surabaya)

Diajukan oleh :

LAELI DWI NUR CHASANAH

NPM : 18420054

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, MSi

Tanggal,.....

KETUA PROGRAM STUDI



DR. Kristiningsih, SE., Msi

Tanggal,.....

8-2-2022

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Laundry Sepatu Sikatbor_clean di Jl. Sono Kembang
Kota Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LAELLDWI NUR CHASANA

NPM : 18420054

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, MSi

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M. Com



Dewi Nuraini, SE, MSM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 8-2-2022



Dr. Kristiningsih, SE., Msi

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* (WOM) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Laundry Sepatu Sikatbor_clean di jl. Sono kembang kota Surabaya)”.

Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan bagi umat manusia didunia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, MSi, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sekaligus Dosen

Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutejo dan Ibu Suparwati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis sangat penulis cintai, berkat doa dan kasih sayang serta dukungannya kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kakak tercinta, Alvin Nuryati dan Adek sebagai saudara kandung yang telah memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
8. M.Fathurrahman, yang selalu ada mendengarkan keluh kesah saya, yang selalu memberikan semangat luar biasa untuk saya dan menguatkan saya disaat saya lemah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat terbaik Ghea yang sudah menjadi teman terbaik dalam segala hal, saling mendukung satu sama lain dari awal masa perkuliahan sampai penulisan skripsi ini selesai.
10. Sahabat seperjuangan Riko dan Tomi yang selalu membantu, mendukung bertukar pikiran dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat yang sama-sama berjuang Anen, Nadila, Dinna, Nurul, Tasya, Asep, Yuka, Dimas Muna yang telah menjadi teman berproses dari

awal sampai sekarang dan sudah banyak melewati momen susah senang bersama-sama dan selalu mendukung dan membantu penulis selama perkuliahan

12. Teman-teman tercinta Anggita, Cece, Ara, Levi, Okin, Fahmi, Anshel, Tika, Dhala yang selalu menyemangati dan memberikan hal-hal positif di akhir masa perkuliahan.
13. Rekan-rekan BEM UWKS Periode 2021-2022 yang selalu mensupport dan menjadi keluarga kedua saya di masa perkuliahan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu-persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.

Surabaya, 2022

Penulis

Laeli Dwi Nur Chasanah

NPM : 18420054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II	9

TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Jasa	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Word of Mouth (WOM)	17
2.1.5 Kepuasan Konsumen	19
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	22
2.2 Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.2.2 Hubungan Variabel Word Of Mouth (WOM) Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.2.3 Hubungan Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	26
2.4 Hipotesis dan Model Analisis	29
2.4.1 Hipotesis	29
2.4.2 Model Analisis	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32

3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Identifikasi Variabel	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Jenis Dan Sumber Data	37
3.5.1 Jenis Data.....	37
3.5.2 Sumber Data.....	38
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis.....	39
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.7.2 Uji t.....	40
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda	41
3.7.4 Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan	47

4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden	48
4.4	Analisis Data	55
4.4.1	Uji Validitas	55
4.4.2	Uji Reliabilitas	57
4.4.3	Uji t	58
4.4.4	Uji Regresi Berganda	63
4.4.5	Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	65
4.5	Pembahasan	66
BAB V	69
SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
5.3	Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Kategori Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Word Of Mouth (WOM)	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	63
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	30
Gambar 4.1 Pricelist laundry sepatu.....	43
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t.....	60
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t.....	61
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER.....	76
LAMPIRAN 2 PENELITIAN TERDAHULU	83
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA.....	90
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	103
LAMPIRAN 5 UJI REGRESI BERGANDA	118
LAMPIRAN 6 t TABEL.....	129

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan, *word of mouth* (wom) dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada laundry sepatu sikatbor_clean di jl. Sono kembang kota Surabaya). Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda, karena penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel serta pengolahan datanya memakai aplikasi IBM SPSS V.20. Dan didapat hasil dari penelitian yaitu kualitas pelayanan, *word of mouth* (wom), dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* (WOM) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the quality of service, word of mouth (WOM) and customer satisfaction with customer loyalty (a case study on shoe laundry sikatbor_clean at jl. Sono flower of the city of Surabaya).

The method used is quantitative with multiple linear regression analysis model, because this study uses more than one variable and the data processing uses the IBM SPSS V.20 application. And the results obtained from the research, namely the quality of service, word of mouth (wom), and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Word Of Mouth (WOM) and Consumer Satisfaction with Customer Loyalty.