

**PENGARUH REPUTASI TOKO, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI**

(Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan-ku Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

SAVIRA MAHARDI ANGGONOWATI

20420121

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Savira Mahardi Anggonowati
NPM : 20420121
Alamat : Jl. Manukan Peni 14D/VI no 16, Tandes, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Reputasi Toko, *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Kembali Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan – ku Surabaya”** bukan merupakan plagiasi saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, ~~29~~ Januari 2024



(Savira Mahardi Anggonowati)

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI TOKO, *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI
(Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan-ku Surabaya)**

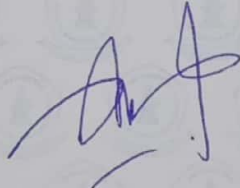
Diajukan Oleh :

Savira Mahardi Anggonowati

NPM : 20420121

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :


DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE.,M.Ak

Tanggal, 29 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Tanggal, 29 Januari 2024

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI TOKO, *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI
(Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan-ku Surabaya)**

Diajukan Oleh :

Savira Mahardi Anggonowati

NPM : 20420121

Susunan Dewan Penguji :

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE., M. Ak

KETUA DEWAN PENGUJI



Dr. Kristiningsih, SE., M. Si

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Dr. Wahyudiono, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 29 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE. MM
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkah dan rahmatNya sehingga skripsi dengan judul: **Pengaruh Reputasi Toko, *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Kembali (Studi Kasus Pada Toko Retail Reny Swalayan – ku Surabaya)** dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana S1 program studi Manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih sebanyak – banyaknya kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu dalam proses pengumpulan dan penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(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 yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Drs.Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si. selaku Dosen Wali yang turut serta membantu memberikan masukan serta saran yang berarti bagi penulis skripsi ini
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya program studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.
7. Seluruh staff kemahasiswaan dan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan maupun skripsi.
8. Pihak Reny Swalayan – ku yang telah mengizinkan penulis untuk meyebarkan kuisioner dalam beberapa minggu sampai terpenuhinya jumlah responden yang dicapai.
9. Kedua orang tua (Papa dan Mama tercinta) serta Kakak saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
10. Kepada diri penulis sendiri yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah hingga penulisan Skripsi ini selesai.
11. *Special thanks to* Vincentia Maya Sophia dan Rosyidah Pitrajadja yang telah meluangkan waktu serta sangat membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini hingga selesai.
12. Sahabat Saya Alvina, Teresa Ika, Salsha Nashira, Septiana, Diva, Andrean dan Rifangga yang selalu mengingatkan, memberi saran, semangat supaya tidak gampang

menyerah serta dukungan, dan selalu menerima keluh kesah agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

13. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah berbagi pengalaman dan membantu selama masa kuliah.

Demikian penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada saya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya, dan semua pihak.

Surabaya, 29 Januari 2024



Savira Mahardi Anggonowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Proses Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4 Pengertian Reputasi Toko	13
2.1.5 Pengertian <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	16
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.7 Pengertian Niat Membeli Kembali	20

2.1.8 Hubungan Antar Variabel	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	27
2.3.1 Hipotesis	27
2.3.2 Model Analisis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Reputasi Toko.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	33
3.4.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
3.4.4 Definisi Operasional Variabel Niat Membeli Kembali.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.5.1 Jenis Data.....	35
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.8 Teknik Analisis	38
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	38

3.8.2 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Reny Swalayan – Ku	41
4.1.2 Visi dan Misi Reny Swalayan – ku.....	44
4.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	45
4.2.1 Kriteria dan Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	50
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	52
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	52
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	52
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis	56
4.4 Pembahasan	60
4.4.1 Pengaruh Reputasi Toko Terhadap Niat Membeli Kembali	60
4.4.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Niat Membeli Kembali.....	61
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Kembali	62
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	48
Tabel 4. 7 Kategori Masing-Masing Variabel.....	49
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Per Variabel.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	12
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial (Uji t).....	40
Gambar 4. 1 Logo Reny Swalayan-ku.....	42
Gambar 4. 2 Reny Swalayan-ku Lantai 1.....	43
Gambar 4. 3 Reny Swalayan-ku Lantai 2.....	43
Gambar 4. 4 Area Parkir Reny Swalayan – ku.....	44
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Reputasi Toko terhadap Niat membeli Kembali.....	57
Gambar 4. 6 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Word Of Mouth (WOM) terhadap Niat membeli Kembali	58
Gambar 4. 7 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat membeli Kembal.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 : Tabulasi & Output Spss	79

ABSTRAK

Dalam menjalankan penelitian ini dimiliki beberapa tujuan yakni berupa: 1) Agar dapat mengetahui pengaruh yang dimiliki Reputasi Toko kepada Niat Membeli Kembali. 2) Agar dapat mengetahui pengaruh yang dimiliki WOM ataupun dikenal juga *Word Of Mouth* kepada aspek Niat Membeli Kembali. 3) Agar dapat mengetahui pengaruh yang dimiliki Kualitas Pelayanan kepada Niat Membeli Kembali. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Reputasi Toko, WOM beserta Kualitas Pelayanan sedangkan untuk variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Niat Membeli Kembali. Dalam menentukan sampel dengan memakai teknik *purposive sampling*. Kualifikasi yang ada pada penelitian ini yaitu berupa: 1. Konsumen dengan memiliki usia minimalnya 17 tahun, 2. Konsumen yang pernah berbelanja barang di Reny Swalayan-ku. Total sampelnya yaitu sejumlah 50 responden. Metode analisisnya yang dipakai dalam Uji Hipotesis yaitu berwujud “Regresi Linier Berganda”. Ditampilkan melalui penelitian yang dihasilkan bahwasannya Reputasi Toko memberikan suatu pengaruh signifikan kepada Niat Membeli Kembali, WOM memberikan suatu pengaruh signifikan kepada Niat Membeli Kembali, beserta Kualitas Pelayanan memberikan suatu pengaruh signifikan kepada Niat Membeli Ulang.

Kata Kunci : Reputasi Toko, *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Niat Membeli Kembali

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) To determine the effect of Store Reputation on Repurchase Intention. 2) To determine the effect of *Word Of Mouth* (WOM) on Repurchase Intention. 3) To determine the effect of Service Quality on Repurchase Intention. The independent variables in this study are Store Reputation, *Word Of Mouth* (WOM) and Service Quality while the dependent variable in this study is Repurchase Intention. Sample determination using purposive sampling method. The criteria in this study are: 1. Consumers aged at least 17 years, 2. Consumers who have purchased products at Reny Swalayan-ku. The number of samples was 50 respondents. The analysis technique for Hypothesis Testing uses Multiple Linear Regression. The results showed that Store Reputation has a significant effect on Repurchase Intention, *Word Of Mouth* (WOM) has a significant effect on Repurchase Intention, and Service Quality has a significant effect on Repurchase Intention.

Keywords : Store Reputation, Word Of Mouth, Service Quality, Repurchase Intention.