



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM),
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PEMBELIAN
HANDPHONE DI TOKO KSC *CELLULAR*
MOJOKERTO**

**Nindya Listya Dewi
171500153**

**Dosen Pembimbing
Ferry Hariawan, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PEMBELIAN *HANDPHONE* DI TOKO KSC
CELLULAR MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**NINDYA LISTYA DEWI
NIM : 171500153**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 16 Juni 2021

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ferry Hariawan', written in a cursive style.

Ferry Hariawan, S.E., M.M

NPP : 1512763/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM),
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen pada
Pembelian *Handphone* di Toko KSC
Cellular Mojokerto

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nindya Listya Dewi
- b. NIM : 171500153
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : nindyalistyad@gmail.com



Surabaya, 15 Juli
2021

NPP: 1512763/DY M.M



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Minggu

Tanggal : 04 Juli

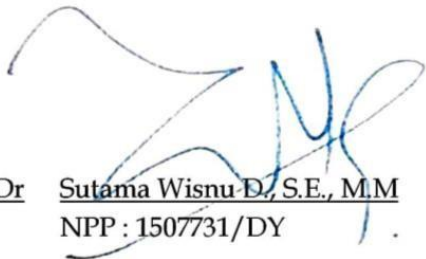
Tahun :2021

Penguji I



Moch Munir R., Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP : 1601751/DY

Penguji II



Sutama Wisnu D., S.E., M.M
NPP : 1507731/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian *Handphone* di Toko KSC *Cellular* Mojokerto”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Marinus Subandowo. MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. Teguh Purwanto., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ferry Hariawan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bayu Priwibowo selaku kepala staf Toko KSC *Cellular* Mojokerto yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu
7. Saudara-saudara saya tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seseorang yang saya sayangi, Andy Achmad Mewar yang telah mensupport dan terus memberi semangat kepada saya hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Sahabat saya, Chusnul Chotimah, Siti Azizah dan Elisabeth E. D Hekin yang sangat membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen 2017 E yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Februari 2021

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nindya Listya Dewi

NIM : 171500153

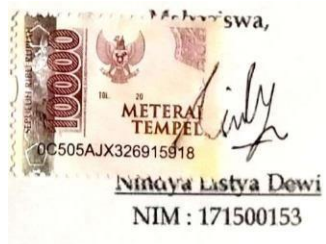
Program Studi : Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada Pembelian *Handphone* di Toko KSC *Cellular* Mojokerto” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian persyaratan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar – benarnya.

Surabaya, 22 Juni 2021



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran	13
2.2.2 <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	14
2.2.2.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	14
2.2.2.2 Indikator <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	15
2.2.2.3 Jenis <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	16
2.2.3 Kualitas Produk	16
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	17
2.2.3.3 Indikator Kualitas Produk	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan	19

2.2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.4.2	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.5	Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.2.5.3	Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.3	Kerangka Konseptual	25
2.4	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.2.1	Populasi Penelitian	30
3.2.2	Sampel Penelitian	30
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1	Variabel Penelitian	34
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.5.2.1	Variabel Word Of Mouth (WOM) (X_1)	35
3.5.2.2	Variabel Kualitas Produk (X_2)	35
3.5.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	36
3.5.2.4	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	37
3.5.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.5.3.1	Lokasi Penelitian	38

3.5.3.2 Waktu Penelitian	38
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Instrumen	39
3.6.1.1 Uji Validitas	39
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1 Uji Normalitas	40
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	40
3.6.2.3 Uji Autokorelasi	41
3.6.2.4 Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.6.4 Uji Hipotesis	43
3.6.4.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji-t) ...	43
3.6.4.2 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji-F)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1.1 Visi dan Misi KSC <i>Cellular</i> Mojokerto	46
4.1.1.2 Struktur Organisasi	46
4.1.1.1 Deskripsi Tugas	46
4.1.2 Penyajian Data Penelitian	48
4.1.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.1.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.1.2.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pertanyaan	50
4.1.2.2.1.1 Distribusi Frekuensi mengenai Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X_1)	51
4.1.2.2.1.2 Distribusi Frekuensi mengenai Variabel Kualitas Produk (X_2)	54
4.1.2.2.3 Distribusi Frekuensi mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	58

4.1.2.2.4 Distribusi Frekuensi mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	62
4.1.3 Analisis Data Penelitian	66
4.1.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian	66
4.1.3.1.1 Uji Validitas	66
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas	78
4.1.3.2 Uji Asumsi Klasik	82
4.1.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.1.3.4 Pengujian Hipotesis	90
4.1.3.4.1 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)	90
4.1.3.4.2 Uji Hipotesis secara Simultan (F)	91
4.2 Pembahasan	92
4.2.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (WOM) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian <i>Handphone</i> di Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto ...	92
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian <i>Handphone</i> di Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto ...	93
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian <i>Handphone</i> di Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto ...	93
4.2.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> , Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian <i>Handphone</i> di Toko KSC <i>Cellular</i> Mojokerto	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	xix

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan	11
3.1 Skala <i>Likert</i>	33
4.1 Jenis Kelamin Responden	48
4.2 Umur Responden	49
4.3 Pekerjaan Responden	49
4.4 Kategori Interval Frekuensi	50
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM) (X_1) Indikator Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain	51
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM) (X_1) Indikator Rekomendasi jasadn produk perusahaan kepada orang lain.	52
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM) (X_1) Indikator Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan	53
4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_2) Indikator Kinerja (<i>performance</i>).	54
4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_2) Indikator Keandalan (<i>reliability</i>)	55
4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_2) Indikator Keistimewaan (<i>feature</i>)	56

4.11	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_2) Indikator Kemampuan Pelayanan (<i>serviceability</i>)	56
4.12	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_2) Indikator Daya Tahan (<i>durability</i>)	57
4.13	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Indikator <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	58
4.14	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Indikator <i>Reliability</i> (kehandalan)	59
4.15	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	60
4.16	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Indikator <i>Assurance</i> (jaminan)	61
4.17	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) Indikator <i>Empathy</i> (empati)..	62
4.18	Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Indikator <i>Re-purchase</i> (Minat pembelian ulang)	63
4.19	Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Indikator Menciptakan <i>word of mouth</i>	63
4.20	Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Indikator Menciptakan citra merek	64
4.21	Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Indikator Menciptakan	65

	keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	
4.22	Hasil Uji Validitas Indikator Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan dan produk kepada orang lain	67
4.23	Hasil Uji Validitas Indikator Rekomendasi jasa dan produk perusahaan kepada orang lain	68
4.24	Hasil Uji Validitas Indikator Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan	68
4.25	Hasil Uji Validitas Indikator Kinerja (<i>performance</i>)	69
4.26	Hasil Uji Validitas Indikator Keandalan (<i>reliability</i>)	70
4.27	Hasil Uji Validitas Indikator Keistimewaan (<i>feature</i>)	70
4.28	Hasil Uji Validitas Indikator Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>)	71
4.29	Hasil Uji Validitas Indikator Daya tahan (<i>durability</i>)	72
4.30	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	72
4.31	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Reliability</i> (keandalan)	73
4.32	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	74
4.33	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Assurance</i> (jaminan)	74

4.34	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Empathy</i> (empati)	75
4.35	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Re-purchase</i> (Minat pembelian ulang)	76
4.36	Hasil Uji Validitas Indikator Menciptakan <i>word of mouth</i>	76
4.37	Hasil Uji Validitas Indikator Menciptakan citra merek	77
4.38	Hasil Uji Validitas Indikator Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	77
4.39	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM) (X_1)	78
4.40	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	79
4.41	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	80
4.42	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	81
4.43	Hasil Uji Normalitas	83
4.44	Hasil Uji Multikolonieritas	84
4.45	Hasil Uji Autokorelasi	85
4.46	Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.47	Uji t Parsial	90
4.48	Uji F Simultan	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	25
3.1	Rancangan Penelitian	29
4.1	Struktur Organisasi	46
4.2	Uji Normalitas Grafik P-Plot	83
4.3	Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Lembar Pengesahan Ujian Proposal
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10 : Output Data SPSS (Frekuensi Jawab Responden, hasil validitas, uji reliabilitas, normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji t, uji F)

- Lampiran 11 : Tabel t
- Lampiran 12 : Tabel F