

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, NILAI YANG DIRASA
TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI LOYALITAS
KONSUMEN PADA PENGGUNA DAN PEMILIK MOBIL TOYOTA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

CEYZAR WIDHYA SAPUTRA
2009210092

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, NILAI YANG DIRASA
TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI LOYALITAS
KONSUMEN PADA PENGGUNA DAN PEMILIK MOBIL TOYOTA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

CEYZAR WIDHYA SAPUTRA

NIM : 2009210092

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 07 November 2013



(Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT.psikolog, CGA., CGL)

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, NILAI YANG DIRASA TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA DAN PEMILIK MOBIL TOYOTA DI SURABAYA

Disusun oleh

CEYZAR WIDHYA SAPUTRA

2009210092

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 25 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.

Sekretaris : Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT.psikolog, CGA., CGI.



Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ceyzar Widhya Saputra
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Juni 1991
N.I.M : 2009210092
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen, Nilai yang Dirasa terhadap *Word Of Mouth* yang dimediasi Loyalitas Konsumen pada Pengguna dan Pemilik mobil Toyota di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen, Tanggal : 7 November 2013 7 November 2013	Dosen Pembimbing, Tanggal : 7 November 2013 7 November 2013
	
<u>(Mellyza Silvy, S.E., M.Si.)</u>	<u>(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT.psikolog, CGA., CGL)</u>

Motto

KEGAGALAN HANYA TERJADI BILA KITA MENYERAH

**JANGANLAH SELALU MERASA GAGAL PADA DIRI KAMU
KARENA KESEMPATAN PASTI ADA DI DIRI KAMU JIKA
SELALU INGIN MAJU DAN NIAT**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamiin segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kedua orang tua, Ibu & Bapak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terima kasih atas segala doa, bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan, Ibu & Bapak adalah semangat hidupku

dan kebahagiaan Ibu & Bapak adalah salah satu tujuan hidupku. Semoga Allah selalu membantuku untuk dapat merealisasikan salah satu tujuan hidupku itu. Ibu & Bapak adalah orang yang paling TERHEBAT buat diri saya. Terima kasih untuk Mas Hedik, Mas Ardi, Mbak kiki dan Adik saya Renny yang selalu menghibur dan memberi support saudara lakinya. Pencapaianku ini untuk keluargaku. Terima kasih banyak keluargaku.

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan. Untuk Ibu Laila Saleh Marta', terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan selama ini. Dan saya merasa mendapatkan pembelajaran selama ini tentang masalah janji dan waktu agar saya harus bisa lebih bijak masalah disiplin waktu dan memegang janji saat dibimbing oleh Ibu ☺.

Teman-teman seperjuangan dalam se-TEAM Skripsi, Intan dan Febryana, kita bangga dan dapat membuktikan perjuangan selama yang kita tunggu bersama-sama begitu juga mendapatkan cerita menarik dalam waktu sebelum sidang proposal maupun setelah sidang skripsi dan selalu

bersama-sama membantu ini menjadikan kita lebih menjadi seperti keluarga berencana ☺ hehehehe....

Bapak : Febryana, Ibu : Intan, Anak : Ceyzar. Ingatlah selalu kisah keluarga Pak fembo setelah selesai menjadi mahasiswa dikenangan kalian besok.

Terima kasih untuk Anak Kutisari Underground semoga semakin kompak selalu Woyooowwww.....

Terima kasih untuk Bayu Panindyo, Jaya Wahyudi, Rahmat Rizki, Rizki Adi Saputra, Luxcy, Nur anggoro, Dio Pratama atas semua tawa, candaan dan pengalaman yang sangat menghibur dan sangat menyenangkan selama ini. Untuk dulur sehidup semati (hahaha) Bang Rusman, terima kasih atas support dan perbincangan ringan Kita selama ini.

Untuk Nita Aprillia Rose. You're the best. Thank you for everything.

Terakhir saya untuk temen- temen dan saudara yang tidak dapat disebut pula satu persatu, terima kasih buat bantuan do'a dan bantuannya dan supportnya untuk saya. Karena tanpa kalian semua saya bukanlah siapa- siapa dan tidak mengerti bagaimana arti hidup yang seharusnya.

-TERIMA KASIH-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Nilai yang Dirasakan, terhadap *Word Of Mouth* yang di mediasi Loyalitas Konsumen pada Pengguna dan Pemilik Mobil Toyota di Surabaya” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
2. Ibu Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT.psikolog, CGA., CGI. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Irawan, M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.

4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Ibu Melliza Silvy, S.E.,M.Si selaku ketua program studi manajemen STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, 25 November 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Rancangan Penelitian.....	29
3.2. Batasan Penelitian.....	30
3.3. Identifikasi Variabel.....	30
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5. Instrumen Penelitian.....	34
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.9. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	42
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	42
4.2. Analisis Data.....	46
4.3. Pembahasan.....	59

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
	5.1. Kesimpulan.....	65
	5.2. Keterbatasan Penelitian	66
	5.3. Saran	66
DAFTAR RUJUKAN		68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Recall Mobil TOYOTA Di Indonesia..... 4
Tabel 1.2	Data unit penjualan tertinggi di Indonesia tahun 2012..... 7
Tabel 2.1	Perbedaan &Persamaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang 16
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner 34
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden 43
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Untuk Variable Kepuasan Konsumen (X1) .. 47
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Untuk Variable Nilai Yang Dirasa (X2) 48
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Untuk Variable Loyalitas Konsumen (Z1) ... 49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Untuk Variable <i>Word Of Mouth</i> (Y1) 50
Tabel 4.6	Uji Validitas Pengguna dan pemilik mobil Toyota 51
Tabel 4.7	Uji Realibilitas Pengguna dan pemilik mobil Toyota..... .. 53
Tabel 4.8	Hasil Uji Norrmalitas 54
Tabel 4.9	Estimasi Parameter Jalur 56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penjualan mobil Toyota.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Hasan ayyildiz (2007).....	13
Gambar 2.2 Kerangka Talat Mahmood Kiyani (2012)	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar.3.1 Model Analisis Jalur.....	40
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden	44
Gambar.4.2 Model Analisis Jalur.....	55
Gambar.4.3 Hasil Perhitungan Model Analisis Jalur	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Input Data
- Lampiran 3 Output SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 Uji Normalitas
- Lampiran 7 Analisis Jalur

**EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, PERCEIVED VALUE
THE WORD OF MOUTH MEDIATED USER CUSTOMER LOYALTY
AND OWNER CAR TOYOTA
IN SURABAYA**

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of consumer loyalty are significantly mediate the effect of customer satisfaction and perceived value to the word of mouth on the user and the owner of a Toyota in Surabaya. Sampling technique in this study was non-probability sampling method with Convenience Sampling. Data were collected from 120 respondents. Respondents who have users and users, in Surabaya. The analysis method used in this research is the analysis path test using the SPSS program for windows 16. Consumer loyalty is in the mediating effect of customer satisfaction and perceived value to the user and the owner of WOM on a Toyota in Surabaya. Thus the users and owners of Toyota cars that already use or long had met expectations and have a good perception of it will form a loyal so will convey good things about consumer perceptions and reasons why consumers are satisfied.

Keyword : customer satisfaction, perceived value, perceived value, customer loyalty