

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN
ULANG TERHADAP *WORD OF MOUTH* KOBER MIE SETAN
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

**ACHMAD HABIBI M. ASSEGAF
2011210876**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN
ULANGTERHADAP *WORD OF MOUTH* KOBER MIE SETAN
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

ACHMAD HABIBI M. ASSEGAF
2011210876

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN
ULANG TERHADAP WORD OF MOUTH KOBER MIE SETAN DI**

SURABAYA

Diajukan oleh:

ACHMAD HABIBI ASSEGAF

NIM : 2011210876

Skripsi ini telah dibimbing

dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal 24/08/2016



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN
ULANG TERHADAP WORD OF MOUTH KOBER MIE SETAN DI
SURABAYA**

Disusun oleh :

Achmad Habibi Assegaf

2011210876

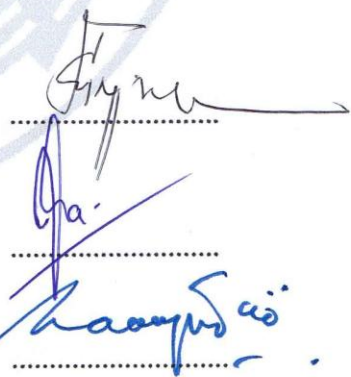
Dipertahankan didepan tim penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal **24/08/2016**

Tim penguji

Ketua : Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si

Anggota : Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si.



.....
.....
.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Habibi Assegaf
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Juli 1992
N.I.M : 2011210876
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian
Ulang Terhadap Word of Mouth Kober Mie Setan
Surabaya

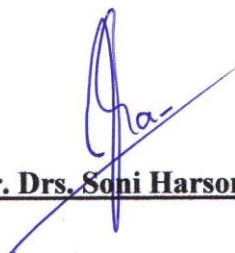
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen, Dosen Pembimbing,

Tanggal : Tanggal :



(Dr. Muazaroh S.E., M.T)



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

MOTTO

Hargai dirimu setinggi-tingginya, Hargai tiap langkahmu, Hargai tiap keputusanmu, dan orang lain akan memberikan harga yang pantas kepadamu.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Allah SWT, karena Berkat dan Rahmat-Nya, skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam lembar persembahan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

- 1) Terima kasih pada Bapak Soni Harsono yang selaku Dosen Pembimbing yang telah mengingatkan dan arahan dengan baik dalam mengerjakan skripsi ini.
- 2) Terima kasih untuk orang tua ku yg selalu menjadi penyemangatku.
- 3) Terima kasih buat Dawny Destinita, Nadine, Leonita dan Buat yang mungkin tidak dapat disebutkan satu persatu, saya mengucapkan banyak terima kasih sekecil apapun bantuannya. Buat teman-teman lain yang selalu menanyakan, memberi semangat dari media sosial atau disaat bertemu. THANKS
- 4) Buat semua yang dikampus dari pintu masuk sampai dikantin, TERIMA KASIH BANYAK SUKSES UNTUK KALIAN SEMUA
- 5) Terima kasih untuk semuanya yang mungkin tidak disebutkan satu-persatu tapi terima kasih banyak atas dukungan kalian semua. Dan semua keadaan selama skripsi ini berjalan, hingga dapat selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang atas berkat rahmat dan karuniaNya peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Ulang Terhadap *Word of Mouth* Kober Mie Setan Surabaya” dapat selesai dengan tepat waktu.

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

- 1 Bapak Dr.Lutfi,S.E.,M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya dan Ibu Dr. Muazaroh, S.E.,M.T. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya
- 2 Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing selama penulis menjalani proses studi di STIE Perbanas Surabaya dan membantu kelancaran proses penyusunan skripsi.
- 3 Seluruh dosen, karyawan, staff, civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan pembenahan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Agustus 2016

Penyusun



DAFTAR ISI

HALAMAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Batasan Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.5 Instrumen Penelitian	38
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.9 Teknik Analisis Data	43

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2 Analisis Data.....	50
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	51
4.2.2 Analisis Inferensial	55
4.3 Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	61
5.3 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Matrix Ringkasan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	11
Tabel 3.1 :Skala Interval Kelas	38
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	41
Tabel 4.1 : Tingkat Pengembalian Kuesioner Responden	46
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.6 : Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.8 : Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.9 :Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i> Kober Mie Setan.....	51
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Kober Mie Setan	53
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Pembelian Ulang Kober Mie Setan	54
Tabel 4.12 : Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
Tabel 4.13 : Hasil Uji F.....	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan Pertama	13
Gambar 2.2 : Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan Kedua.....	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Penelitian	23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Tryout Sampel Kecil
- Lampiran 2 : Penjelasan Kuesioner
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Data Responden
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 6 : Rekapitulasi Persentase Informasi Responden
- Lampiran 7 : Analisis Deskriptif Frekuensi
- Lampiran 8 : Output SPSS Analisis Statistik MRA



***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION AND RE-PURCHASE
INTENTIONS OF WORD OF MOUTH KOBER MIE SETAN
IN SURABAYA***

ACHMAD HABIBI M. ASSEGAF

STIE Perbanas Surabaya

Email : achmad_habibi02@yahoo.co.id

ABSTRACT

The continued development of the culinary business in Indonesia, culinary entrepreneurs are required to be good at keeping a good impression for his efforts. A good impression for a business can be reflected in the attitude / behavior shown by the customers of the business. In this study, researchers sought to assess the effect of customer satisfaction and re-purchase intentions on word of mouth Kober Mie Setan Surabaya. This study uses a survey by distributing questionnaires to 100 respondents consisting of customers Kober Mie Setan in Surabaya. The sampling technique used purposive sampling, and sampling using sampling convenience fixed on predetermined criteria by which researchers customers Kober Mie Setan in Surabaya, aged more than 17 years and bought Kober Mie Setan more than once. By using Multiple Linear Regression Analysis (MRA), the results showed that customer satisfaction and re-purchase intentions significant positive effect on word of mouth Kober Mie Setan Surabaya.

Key words : *customers satisfaction, re-purchase intentions, word of mouth*

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT PEMBELIAN
ULANG TERHADAP *WORD OF MOUTH* KOBER MIE SETAN
SURABAYA**

ACHMAD HABIBI M. ASSEGAF

STIE Perbanas Surabaya

Email : achmad_habibi02@yahoo.co.id

ABSTRAK

Semakin berkembangnya bisnis kuliner di Indonesia, pengusaha kuliner dituntut untuk pandai menjaga kesan yang baik untuk usahanya. Sebuah kesan yang baik untuk bisnis dapat tercermin dalam sikap / perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dari usaha tersebut. Dalam studi ini, peneliti berusaha untuk mengkaji pengaruh dari kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang terhadap *word of mouth* Kober Mie Setan Surabaya. Penelitian ini menggunakan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari pelanggan Kober Mie Surabaya. Teknik sampling yang digunakan purposive sampling, dan sampel ditentukan menggunakan *convenience sampling* yang tetap pada kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu pelanggan Kober Mie Setan di Surabaya, berusia lebih dari 17 tahun dan membeli Kober Mie Setan lebih dari sekali. Dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda Linear (MRA), hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang berpengaruh positif signifikan pada *word of mouth* Kober Mie Setan Surabaya.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, niat pembelian ulang, *word of mouth*