

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN DIMEDIASI OLEH LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKA-HOKA BENTO DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



DESSY WULANDARY
2015210187

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN DIMEDIASI OLEH LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKA-HOKA BENTO DI SURABAYA

Diajukan oleh:

DESSY WULANDARY

NIM:2015210187

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 6 Januari 2019


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

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN DIMEDIASI OLEH LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKA-HOKA BENTO DI SURABAYA

Disusun oleh:

DESSY WULANDARY

NIM:2015210187

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada Tanggal 19 Febuari 2019

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah, M.S.,

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

Anggota : Dr. Ronny, S.kom., Mkom., MH.,

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dessy Wulandary
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 29 Oktober 1996
N.I.M : 2015210187
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap
Word of Mouth Dengan Dimediasi Oleh Loyalitas
Pelanggan Restoran Hoka-Hoka Bento di
Surabaya

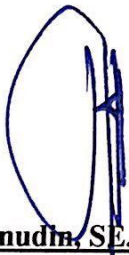
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal 17 Mei 2019

Dosen Pembimbing

Tanggal 17 Mei 2019



Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D



Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

MOTTO

Jadilah Orang Yang Berguna Bagi Orang Lain, dan ingat lidah tidak bertulang

PERSEMBAHAN

Kupanjatkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekurangannya. Terima kasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan doa serta dukungan dalam menyelesaikan pendidikan saya di STIE PERBANAS SURABAYA. Untuk karya sederhana ini, maka saya persembahkan untuk

1. **ALLAH SWT**, atas berkat, rahmat dan karuniaNya yang selalu memberikan segala kemudahan dan berkah luar biasa hingga saya mampu menyelesaikan proses studi ini.
2. **Ayah dan Ibu** saya yang selalu mendoakan saya, memberikan semangat saya serta memotivasi saya ketika saya lelah berkerja dan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segalanya terima kasih untuk semua pengorbanan yang diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dalam waktu 3,5 tahun.
3. **saudara saudaraku Mbak Evi, yayan dan Ima** yang telah memberikan dukungan dalam bentuk menjaga Shakila (ponakanku yang umurnya masih 2 tahun) agar tidak mengganggu saya pada saat pengerjaan karya ini
4. Untuk **Dosen Pembimbing** saya tercinta **Dr.Drs.Soni Harsono, M.Si.** terimakasih bapak atas kerendahan hatinya, nasehatnya, waktunya, kesabarannya membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga bapak sehat, sukses selalu dan selalu ada dalam lindungan Tuhan. Semoga ilmu yang bapak berikan kepada saya dibalas sebuah kebaikan yang melimpah. Amin
5. Untuk **Dosen Tim Penguji proposal** maupun **skripsi “Dra. Lindiawati. MM , Dr. Ronny, S.kom.,Mkom.,MH., Dra.Ec. Aniek Maschudah, M.Si dan .” Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.** terimakasih banyak atas saran-saran yang diberikan dalam menyempurnakan penyelesaian penelitian ini.
6. Dosen Wali **Drs. Ec. Herizon, M.Si**, terima kasih banyak atas nasihatnya sampai saya bisa menyelesaikan proses perkuliahan saya dengan lancar.
7. Terima Kasih untuk **Jefri** yang datang pada saat skripsi ku sudah selesai but its no problem ☺ Bismillah yo mas!
8. Untuk kaki Empatku **Riska, Nadine, dan Piyo** terimakasih telah ada ketika ku butuh pendengar, Semoga kita seelau dapat menjalin hubungan sahabat ini hingga nanti (sukses dan lancar ya untuk resepsi kita semua) hehe
9. Untuk Risky Firda im so thankful telah hadir saat saat ku senang maupun susah, walaupun waktu aku susah kamu yang kutinggal karna butuh “me time” sukses yaa buat kerjaan kita dan pendidikan kita ☺
10. Untuk teman-teman sedosen bimbingan **Diana, Dhisma, Gebby dan Rachmad** terima kasih untuk doa, semangat, dan doa kalian. Terima kasih atas segala bantuan kalian akhirnya kita semua bisa nyelesaii skripsi ini. Akhirnya kegopohan dan selowan (kadang) kita terwujud dalam bentuk buku yang bersampul kuning ini. Sukses buat kita semua ya
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu di halaman persembahan ini. Terima kasih untuk 3,5 tahun yang sangat amat berharga ini di STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

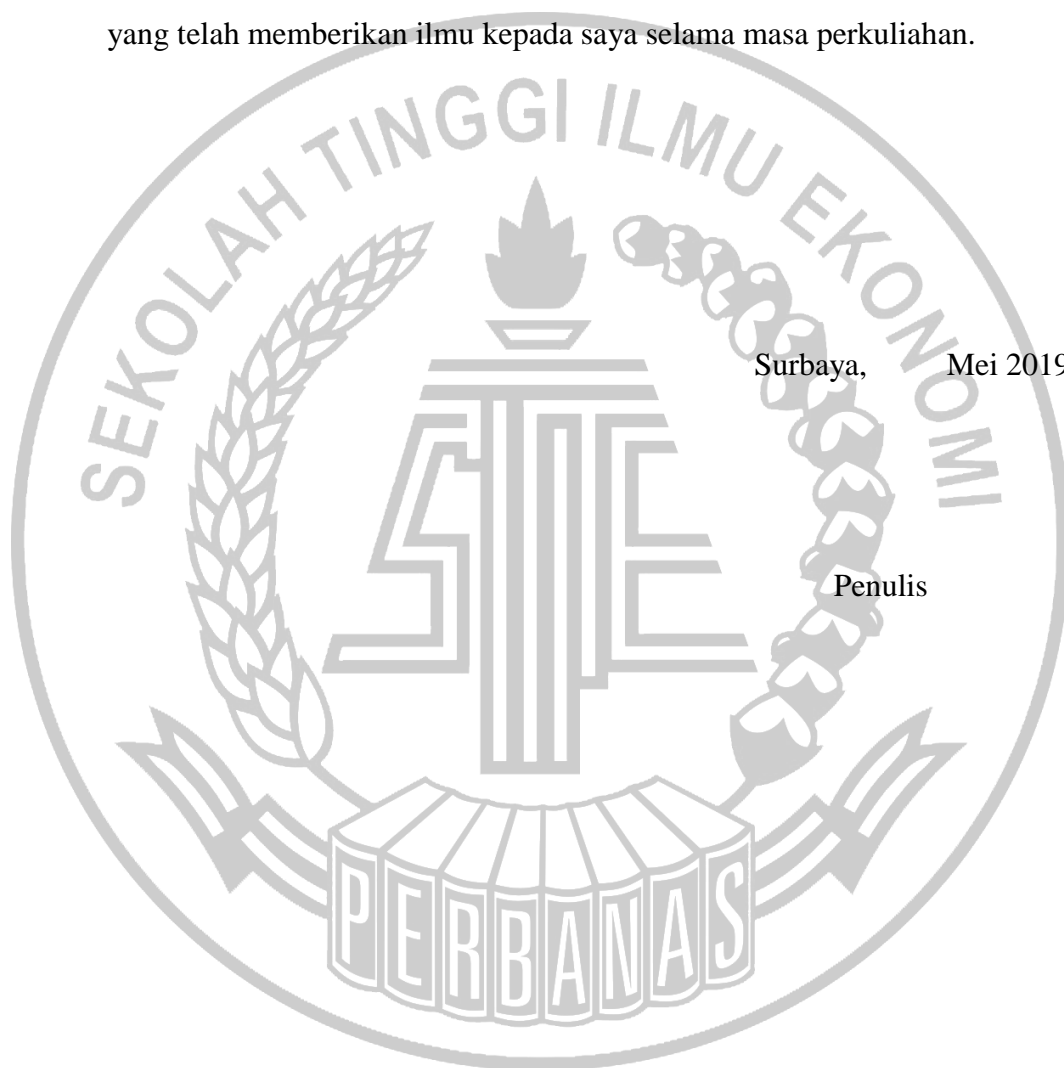
Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap *Word of Mouth* Dengan Dimediasi Oleh Loyalitas Pelanggan Restoran Hoka-Hoka Bento Di Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak yang mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, S.E., M. Si selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui proses pemberian bimbingan, arahan dan pengetahuannya kepada penulis
2. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph. D selaku Ketua Program studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso., SE., M. Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya

4. Bapak Drs. Ec. Herizon M.Si. selaku Dosen Wali yang membimbing saya dari awal perkuliahan sampai akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas Akademik STIE Perbanas yang telah memberikan ilmu kepada saya selama masa perkuliahan.



Surbaya, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian terdahulu	11
2.2. Landasan teori	27
2.3. Hubungan antar variabel	33
2.4. Kerangka Pemikiran	41
2.5. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Rancangan Penelitian	43
3.2. Batasan Penelitian	44
3.3. Identifikasi Variabel	44
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.5. Instrumen penelitian	47
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambil Sampel	49
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	51
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	52
3.9. Teknik Analisis Data	53

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	56
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	56
4.2. Analisa Data	62
4.3. Pembahasan	77
 BAB V PENUTUP.....	 83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Keterbatasan Penelitian	84
5.3. Saran.....	84

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Restoran Fastfood	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	24
Tabel 3.1 Kategori Mean Variabel Bebas dan Tergantung	47
Tabel 3.2 Kisi Kisi Kuisisioner	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	61
Tabel 4.5 Rentang Penilaian Variabel Penelitian	62
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Kepercayaan	63
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Kepuasan	64
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Loyalitas	65
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik <i>Word Of Mouth</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Data Validitas Sampel Kecil	67
Tabel 4.11 Hasil Data Reliabilitas Sampel Kecil	67
Tabel 4.12 Tabel Uji <i>Convergent Validity</i>	69
Tabel 4.13 Uji Validitas Deskriminan	70
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	71
Tabel 4.15 Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Model Persamaan Struktural	71
Tabel 4.16 <i>Goodness Of Fit</i> Antara Variabel Laten	72
Tabel 4.17 Koefesien Jalur Model Persamaan Struktural	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Ivana K. Wamafma 2017	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Emel Yildiz (2017)	14
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Naeem Akhtar, Et Al (2016)	16
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Raditha Hapsari Dan Michael D. Clemes Dan David Dean (2016)	18
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran Muhamad Fahmi Rizanata (2014)	20
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran Yuli Rachmawati Dan Bagus Suminar (2014)	21
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran Molden Elrado, Et Al (2014)	23
Gambar 2.8	Kerangka Pemikiran Dessy Wulandary (2018)	41
Gambar 4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.3	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Gambar 4.4	Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	62
Gambar 4.5	Hasil Estimasi Model	73
Gambar 4.6	Gambar Pengaruh Kepercayaan Terhadap <i>Word Of Mouth</i> Dimediasi Oleh Loyalitas	76
Gambar 4.7	Gambar Pengaruh Kepuasan Terhadap <i>Word Of Mouth</i> Dimediasi Oleh Loyalitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data (Sampel Besar)
- Lampiran 3 : Tabulasi Data (Sampel Kecil)
- Lampiran 4 : Data Responden (Sampel Besar)
- Lampiran 5 : Data Responden (Sampel Kecil)
- Lampiran 6 : Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Hasil Perhitungan Mean
- Lampiran 8 : Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 9 : Hasil Perhitungan Program Wrap-Plus



**THE EFFECT OF TRUST AND SATISFACTION ON WORD OF MOUTH
MEDIATED BY LOYALTY OF HOKA-HOKA BENTO RESTAURANT
CUSTOMERS IN SURABAYA**

Dessy Wulandary

STIE Perbanas Surabaya

2015210187@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Trust, Satisfaction and Loyalty on brands is very necessary to maintain business because customers can create word of mouth (WOM). This study aims to determine the effect of Trust in Loyalty, the influence of Satisfaction on Loyalty, the effect of Loyalty on word of mouth, the influence of trustworthiness on word of mouth, the influence of satisfaction with word of mouth, the influence of word of mouth mediated by Loyalty, the influence of satisfaction with word of mouth mediated by Loyalty. This type of research if viewed according to the type of analysis method, then the study is a survey research. Research location in Surabaya. The population of this study was restaurant customers of Hoka-Hoka Bento. A sample of 130 respondents were taken using a purposive sampling technique and the method of collecting data using questionnaires was then processed using WARP-PLS 6.0. The results show that trust and satisfaction have a significant effect on Loyalty, Trust does not have a significant effect on word of mouth, Satisfaction and Loyalty have a significant effect on word of mouth, Loyalty mediates in full the relationship of influence on Word of mouth, and Loyalty partially satisfies the relationship against word of mouth.

Keyword : Customer trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty , and Word of Mouth

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN DIMEDIASI OLEH LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKA-HOKA BENTO DI SURABAYA

Dessy Wulandary

STIE Perbanas Surabaya

2015210187@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas pada merk sangat diperlukan guna mempertahankan bisnis karena pelanggan bisa menciptakan *word of mouth* (WOM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas, pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas, pengaruh Loyalitas terhadap *word of mouth*, pengaruh Kepercayaan terhadap *word of mouth*, pengaruh Kepuasan terhadap *word of mouth*, pengaruh Kepercayaan terhadap *word of mouth* dimediasi oleh Loyalitas, pengaruh Kepuasan terhadap *word of mouth* dimediasi oleh Loyalitas. Jenis penelitian ini jika dilihat menurut jenis metode analisis, maka penelitian merupakan penelitian survey. Lokasi penelitian di Surabaya. Populasi penelitian ini adalah pelanggan restoran Hoka-Hoka Bento. Sampel sebanyak 130 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian diolah menggunakan WARP-PLS 6.0. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, Kepuasan dan Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, Loyalitas memediasi secara penuh hubungan pengaruh Kepercayaan terhadap *word of mouth*, dan Loyalitas memediasi secara parsial hubungan pengaruh Kepuasan terhadap *word of mouth*.

Keyword : Customer trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty , and Word of Mouth