

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
WORD OF MOUTH DI MCDONALDS**

S K R I P S I

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



Oleh :

ALIF KURNISAFITRI
2016210189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2020**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
WORD OF MOUTH DI MCDONALDS**

SKRIPSI

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



Oleh :

ALIE KURNISAFITRI
NIM : 2016210189

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2020

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
WORD OF MOUTH DI MCDONALDS**

Diajukan oleh :

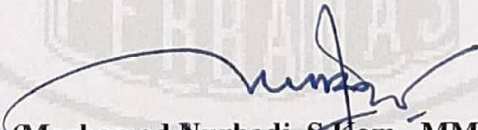
ALIF KURNISAFITRI

NIM : 2016210189

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 17 Juli 2020


(Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.)

NIDN. 0721036902

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
WORD OF MOUTH DI MCDONALDS**

Disusun Oleh :

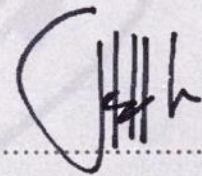
ALIF KURNISAFITRI

NIM : 2016210189

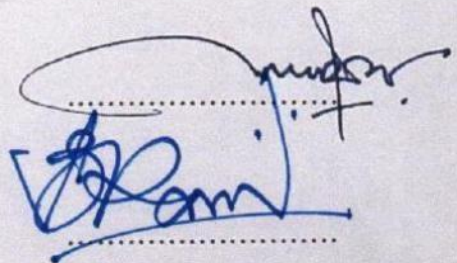
Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 5 Februari 2020

Tim Penguji

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



Sekretaris : Mochammad Nurhadi, S.Kom., MM.



Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alif Kurnisafitri
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 1 Maret 1998
N.I.M : 2016210189
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas pelayanan,
Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan
Dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* Di
Mcdonalds

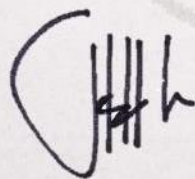
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing,

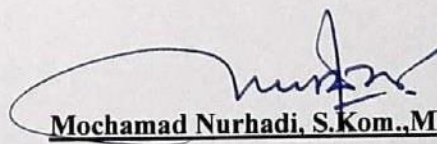
Tanggal:

Tanggal: 17 Juli 2020



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

NIDN: 0719047701



Mochamad Nurhadi, S.Kom.,MM.

NIDN: 0721036902



MOTTO

**KEBAIKAN TIDAK SELALU
TERBALAS BAIK, TETAPI
JANGAN BERHENTI
BERBUAT BAIK**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh pihak yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir dan studi di STIE Perbanas Surabaya. Banyak cerita yang telah saya lalui sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya. Oleh karena itu, saya yang berbahagia ini ingin memberikan persembahan rasa terimakasih saya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang selalu memberikan saya segala kemudahan dan berkah yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu dan Bapak terkeren sejagad raya, yang sudah memberikan ridhonya sehingga studi saya hingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Saya percaya ridho orang tua adalah ridho Allah.
3. Dosen Pembimbing tersabar seantero bumi yaitu Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM., yang sudah memberi arahan penulisan skripsi dengan sangat telaten. Semoga kebaikan bapak dicatat Allah sebagai amalan kebaikan, aamiin.
4. Dosen Wali tercantik sebenua asia yaitu Ibu Shinta Setia S.Psi., M.Com yang sudah menemani saya selama 7 semester dan saya dapat menyelesaikan proses perkuliahan dengan lancar, semoga ibu selalu dalam lindungan Allah, aamiin.
5. Orang terkasih yang selalu ada di garis terdepan untuk menyemangati saya ketika semangat saya mulai luntur, terimakasih Eva Putri Efendi, Hendun Wasay, dan Ridian Tantri Puspita Sari. Semoga persaudaraan ini hingga ahir hayat dan sampai ke *Jannah*.
6. Teman seperbimbingan Setya Intan Anggi Pratiwi yang sudah membantu saya sehingga penulisan ini terselesaikan dengan penuh cerita dandrama, semoga Allah membalas semua kebaikanmu, aamiin.
7. Keluar(ga) Berencana yang sudah sangat banyak membantu dan menemani saya selama 7 semester sehingga studi ini terselesaikan dengan baik, semoga kalian semua menjadi orang baik dengan apapun pekerjaan kalian, aamiin.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu di halaman persembahan ini. Terimakasih banyak untuk 7 semester yang luar biasa indah dan berkesan di STIE Perbana Surabaya, tidak akan ada alif yang sekarang tanpa kalian semua, sekali lagi terimakasih

KATA PENGANTAR

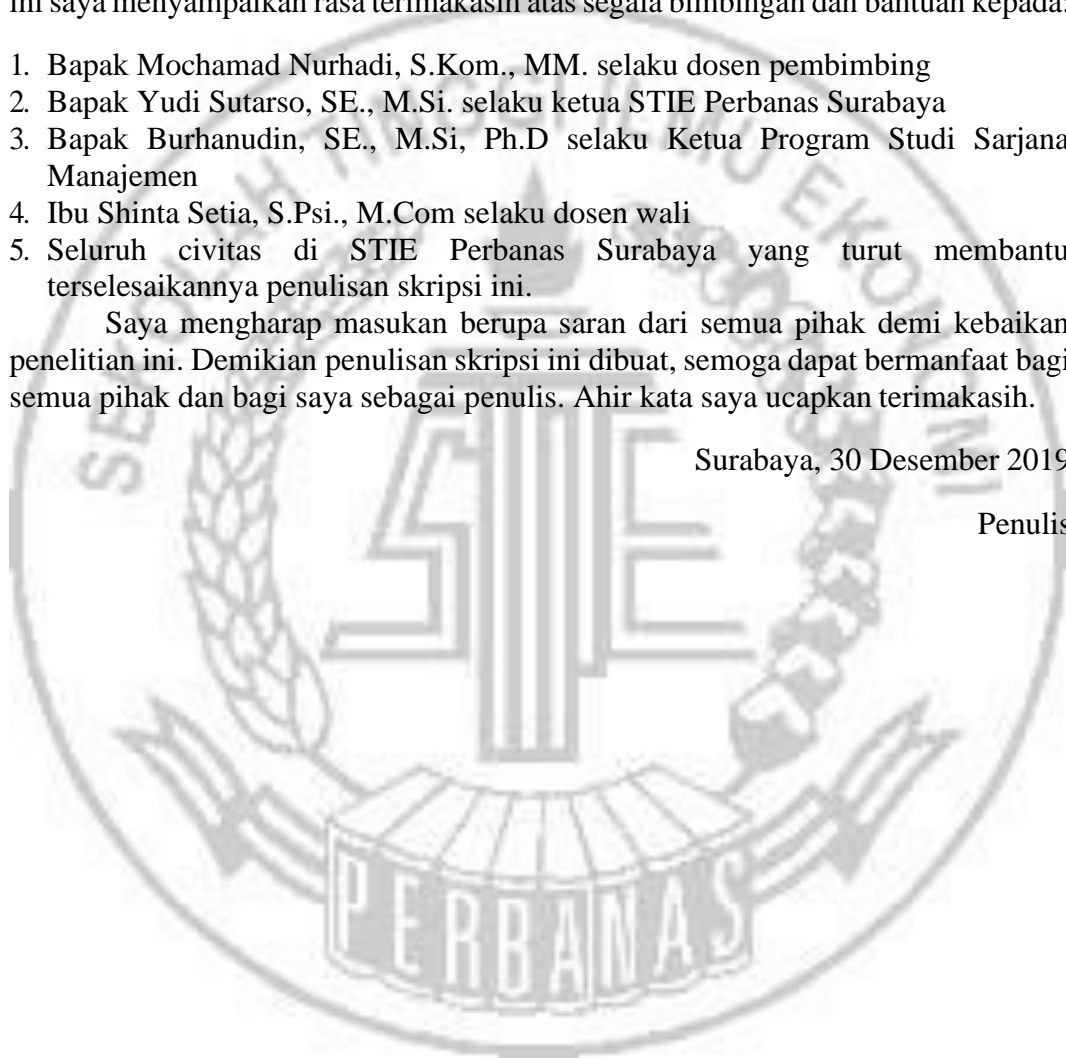
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas anugrah, nikmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu prasyarat kelulusan di STIE Perbanas Surabaya dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* Di Mcdonalds Sidoarjo”. Penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan doa dan dorongan dari semua pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terimakasih atas segala bimbingan dan bantuan kepada:

1. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM. selaku dosen pembimbing
2. Bapak Yudi Sutarso, SE., M.Si. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Burhanudin, SE., M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
4. Ibu Shinta Setia, S.Psi., M.Com selaku dosen wali
5. Seluruh civitas di STIE Perbanas Surabaya yang turut membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Saya mengharap masukan berupa saran dari semua pihak demi kebaikan penelitian ini. Demikian penulisan skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan bagi saya sebagai penulis. Ahir kata saya ucapkan terimakasih.

Surabaya, 30 Desember 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	42
4.1	Rancangan Penelitian	42
4.2	Analisis Data.....	46
4.3	Pembahasan.....	60
BAB V	PENUTUP	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3	Saran.....	65

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Penilaian Indikator	31
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Penyusunan Rancangan Kuisisioner	33
Tabel 3.3 : <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi <i>Outer</i> Model	38
Tabel 3.4 : <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi <i>Inner</i> Model	39
Tabel 4.1 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan	49
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Kesetiaan Pelanggan	50
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap <i>Word of Mouth</i>	50
Tabel 4.6 : Uji <i>Convergent Validity</i>	52
Tabel 4.7 : Uji <i>Convergent Validity</i> Semua Indikator	53
Tabel 4.8 : Uji <i>Convergent Validity</i> Tanpa Indikator SQ1	53
Tabel 4.9 : Uji Validitas Diskriminan (Menggunakan SQ1)	55
Tabel 4.10 : Uji Validitas Diskriminan (Tanpa Menggunakan SQ1)	55
Tabel 4.11 : Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	57
Tabel 4.13 : Hasil <i>R-Squared</i> (R^2)	57
Tabel 4.14 : <i>Path Coefisient</i> dan <i>P-Values</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Grafik Penjualan McDonalds	1
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Emel Yildiz	8
Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian Raditha Hapsari, Michael D. Clemes, David Dean	11
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian Heri Setiawan dan A. Jalahuddin Sayuti	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 : Model <i>Inner</i> dan <i>Outer</i>	41
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Pembelian Dalam Waktu Satu Bulan	46
Gambar 4.5 : Hasil Estimasi Model Sampel Besar	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden Sampel Besar Menggunakan Semua Indikator
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Responden Sampel Besar Tanpa Menggunakan Indikator SQ1
- Lampiran 6 : Hasil Uji Loading Factor Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Hasil Uji Loading Factor Sampel Besar Semua Indikator
- Lampiran 8 : Uji Loading Factor Sampel Besar Tanpa Menggunakan Indikator SQ1
- Lampiran 9 : Hasil Analisis Inferensial Menggunakan PLS Sampel Besar Menggunakan PLS Sampel Kecil
- Lampiran 10 : Hasil Analisis Inferensial Menggunakan PLS Sampel Besar Semua Indikator
- Lampiran 11 : Hasil Analisis Inferensial Menggunakan PLS Sampel Besar Tanpa Menggunakan Indikator SQ1
- Lampiran 12 : Hasil Analisis Inferensial Menggunakan PLS *Path Coefficients* dan *P-Values*
- Lampiran 13 : Laporan Laba Rugi McDonalds Tahun 2018-2019

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE
QUALITY, CUSTOMER TRUST TO CUSTOMER LOYALTY
AND ITS IMPACT TO WORD OF MOUTH
ON MCDONALDS**

Alif Kurnisafitri

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : alifkurnisa@gmail.com

Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya 60118, Jawa Timur Indonesia

ABSTRACT

This study aims to discuss the effect of customer satisfaction, service quality, customer trust in customer loyalty and its impact on word of mouth at McDonalds. The research locations in Sidoarjo regency in the north are McDonalds Juanda, McDonalds Puri and McDonalds Waru. The sample used was 108 respondents through the distribution of questionnaires in the form of google. The data analysis technique used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with the tool Warp PLS 6.0. The results showed that customer satisfaction (H1) and customer trust (H3) had a significant positive effect on customer loyalty. While the quality of service (H2) has no significant effect on customer loyalty. Customer loyalty has positive significant effect on word of mouth.

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
WORD OF MOUTH DI MCDONALDS**

Alif Kurnisafitri

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : alifkurnisa@gmail.com

Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya 60118, Jawa Timur Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan dan dampaknya terhadap *word of mouth* di McDonalds. Lokasi penelitian di Kabupaten Sidoarjo wilayah utara yaitu McDonalds Juanda, McDonalds Puri dan McDonalds Waru. Sampel yang digunakan sebanyak 108 responden melalui penyebaran kuisisioner berupa *google form*. Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu Warp PLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (H1) dan kepercayaan pelanggan (H3) berpengaruh positif signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan (H2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap *word of mouth*.