

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH,  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Konsumen Indomaret Ajamu)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



Oleh :

**YANA YOPITASARI**

**19.013.00.180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : YANA YOPITA SARI  
NPM : 1901300180  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Dan Persepsi  
Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan  
Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen  
Indomaret Ajamu)

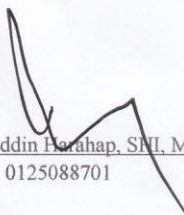
RANTAU PRAPAT,


2023

DISETUJUI :

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

  
Dr. Aziddin Harahap, SNI, M.Pd  
NIDN. 0125088701



  
Fadzil Hanafi Asndra, S.I.Kom, M.M  
NIDN. 0120099103

MENYETUJUI :

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN

  
  
Priyo Gunono, S.E, M.Si  
NIDN. 0116118301

  
  
Agus Setiawan, S.E, M.Si  
NIDN. 0126128901

### LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : YANA YOPITA SARI  
NPM : 1901300180  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth,  
Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai  
Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen  
Indomaret Ajamu).

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,

2023

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Yana Yopita Sari  
NPM. 1901300180

## **ABSTRAK**

YANA YOPITA SARI. NPM. 1901300180. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Konsumen Indomaret Ajamu), 2023. SKRIPSI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Ajamu). Ruang lingkup penelitian ini adalah survei pada masyarakat. Sampel sebanyak 100 orang dengan teknik Likert. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 21. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X^1$ ) berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,264 lebih besar dari T 1,985 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Word Of Mouth ( $X^2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,049 lebih besar dari T tabel 1,985 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Persepsi Harga ( $X^3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 1,256 lebih besar dari T table 1.985. Loyalitas Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 12,521 lebih besar dari T table 1.985 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, word of mouth, persepsi harga, dan loyalitas pelanggan, secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Penulisan menyadari bahwa dari awal, proses, dan hingga terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

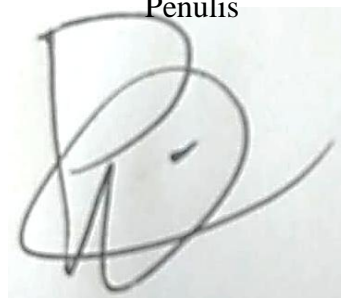
1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Dr. Aziddin Harahap, SH,I, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Fadzil Hanafi Asnora, S.I.Kom, M.M , selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf pengajar yang pernah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat kepada penulis.

6. Ayah dan bunda tercinta sebagai orang tua dan guru dalam menjalani hidup ini, terima kasih atas segala dukungannya baik materil maupun moril dan kasih sayang yang tidak terbatas kepada penulis, semoga penulis bisa membahagiakan mereka suatu saat nanti. Amin
7. Teman-teman satu bimbingan yang selalu mau berbagi cerita dengan penulis, memberikan bantuan, dukungan dan do'anya selama penulis mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Rantauprapat, Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

YANA YOPITA SARI

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN / PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah .....	5
1. Batasan Masalah .....	5
2. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Uraian Teori .....	11
1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan .....	11
a. Determinasi Kualitas Jasa .....	12
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2. Teori Tentang <i>Word of Mouth</i> .....	17
a. Manfaat <i>Word of mouth</i> .....	18
b. Indikator <i>Word of mouth</i> .....	19
3. Teori Tentang Persepsi Harga .....	10
a. Dimensi Persepsi Harga .....	21
b. Indikator Peesepsi Harga .....	21
4. Teori Tentang Loyalitas Pelanggan .....	22
a. Tahapan Terbentuknya Loyalitas .....	23

b. Indikator Loyalitas Konsumen .....	25
5. Teori Tentang Kepuasan Konsumen .....	25
a. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....	27
b. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	30
c. Indikator Kepuasan Konsumen .....	31
C. Kerangka Konseptual .....	32
D. Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	35
1. Lokasi Penelitian .....	35
2. Waktu Penelitian .....	35
B. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	36
1. Populasi Penelitian .....	36
2. Sampel Penelitian .....	36
C. Defenisi Operasional Variabel .....	37
D. Teknik Pngumpulan Data .....	39
E. Jenis dan Sumber Data .....	39
1. Data Primer .....	39
2. Data Sekunder .....	40
F. Uji Instrumen Penelitian .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	40
G. Uji Asumsi Klasik .....	41
1. Uji Normalitas .....	41
2. Uji Multikolinearitas .....	41
3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
H. Analisis Analisis Jalur .....	42
1. Uji Sobel .....	43
2. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46



1. Profil Perusahaan Indomaret .....	46
2. Sejarah Indomaret.....	47
3. Visi dan Misi Waralaba Indomaret.....	48
4. Hasil Analisis Responden .....	49
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usaha.....	50
c. Kunjungan Responden .....	50
5. Hasil Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
a. Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
b. Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Word Of Mouth .....	53
c. Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....	55
d. Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	56
e. Analisis Sttistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	58
6. Hasil Instrumen Penelitian .....	60
a. Pengujian Validitas .....	60
b. Pengujian Realibilitas .....	64
7. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Heteroskedastisitas .....	68
c. Uji Multikolinearitas.....	69
8. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	71
a. Pengujian Hipotesis .....	73
b. Koefisien Determasi .....	76
B. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Ajamu .....	78
2. Pengaruh Word of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Ajamu .....	78
3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Ajamu .....	79
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Ajamu.....	80

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	118
LAMPIRAN KUESIONER .....	120

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	35

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	44