

ABSTRACT

This research is motivated by one of the marketing strategies that has always been an interesting phenomenon to be discussed is the word of mouth or commonly referred to as word of mouth promotion. The purpose of this study was to analyze the effect of customer satisfaction on word of mouth. Word of Mouth is an interpersonal communication about a product between the buyer and the people around him. a feeling of satisfaction or disappointment is someone who comes after comparing the performance of the products thought to the performance expected. This research was carried out on one of the company's customer service beauty salon and a specified number of samples of 100 respondents using non-probability sampling method with the method of sampling convenience. The analytical method used is quantitative analysis using linear regression analysis using SPSS for windows ver.16.0. The results showed that Judging from research results, it can be seen that consumer satisfaction significantly influence word of mouth. The magnitude of the effect of customer satisfaction on consumer word of mouth is 51.4% and the remaining 48.6% is influenced by other factors. Given the influence of customer satisfaction on word of mouth big enough that is equal to 51.4%.

Keywords : Consumer Satisfaction, Word Of Mouth

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh salah satu strategi pemasaran yang selalu menjadi fenomena yang menarik untuk dibicarakan adalah *word of mouth* atau biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap word of mouth. *Word of Mouth* adalah suatu komunikasi interpersonal tentang produk diantara pembeli dan orang-orang yang ada di sekitarnya. kepuasan adalah perasaan seorang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen salah satu perusahaan jasa salon kecantikan dan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode non-probability sampling method dengan metode *convenience sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linear dengan program SPSS ver.16.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dilihat dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap *word of mouth*. Besarnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap word of mouth konsumen adalah sebesar 51,4% dan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh yang diberikan kepuasan konsumen terhadap word of mouth cukup besar yaitu sebesar 51,4%.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Word Of Mouth

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 5
2.1. Pemasaran.....	5
2.2 Jasa.....	7
2.3 Promosi	10

2.3.1 Bauran Promosi.....	12
2.3.2 Faktor-Faktor Penyusun Bauran Promosi.....	16
2.4 Word Of Mouth.....	19
2.5 Kepuasan Konsumen.....	22
2.6 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap WOM.....	24
2.7 Kerangka Pemikiran.....	25
2.8 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Objek Penelitian	27
3.2. Jenis Penelitian.....	27
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4. Definisi Operasional, Variabel atau Pengukuran	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1. Data Primer.....	31
3.5.2. Data Sekunder.....	31
3.6. Metode Analisis Data	32
3.6.1. Uji Heteroskedastisitas	32
3.6.2. Uji Normalitas	33
3.6.3. Uji Validitas.....	35
3.6.4. Uji Reliabilitas.....	36
3.6.5. Uji Regresi.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Responden	39
4.2 Analisis Karakteristik Responden	39
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
4.2.3. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Biaya	41

4.2.4. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung	42
4.2.5. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kesan Baik Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung	43
4.2.6. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung	44
4.2.7. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Bercerita Kepada Orang Lain Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung.....	45
4.2.8. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Senangnya Bercerita Kepada Orang Lain Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung.....	46
4.2.9. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Senangnya Meyakinkan Kepada Orang Lain Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung.....	47
4.2.10. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Senang Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain Terhadap Pelayanan Salon Anata Jl. Surya Sumantri Bandung	48
4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.3.1. Model Summary	49
4.3.2. Model Anova	49
4.3.3. Uji Signifikansi Parameter Individual	50
4.3.3.1. Hipotesis Variabel.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5 Implikasi Manajerial	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Keterbatasan Penelitian	53
5.3 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59
DAFTAR RIWYAT HIDUP PENULIS	73

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas Terhadap Variabel Word Of Mouth.....	26
Gambar II Grafik Histogram Uji Normalitas.....	27
Gambar III Grafik Scatterplots Uji Normalitas	28

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I Operasional Variabel	30
Tabel II Uji Korelasi Terhadap Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel III Uji Korelasi Terhadap Konstruk <i>Word Of Mouth</i>	36
Tabel IV Uji Reliabilitas Terhadap <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Dengan Konstruk Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel V Uji Reliabilitas Terhadap <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Dengan Konstruk <i>Word Of Mouth</i>	37
Tabel VI Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel VII Karakteristik Berdasarkan Umur.....	40
Tabel VIII Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Biaya.....	41
Tabel IX Karakteristik Berdasarkan Kepuasan.....	42
Tabel X Karakteristik Berdasarkan Kesan Baik	43
Tabel XI Karakteristik Berdasarkan Kepercayaan	44
Tabel XII Karakteristik Berdasarkan Seringnya Bercerita	45
Tabel XIII Karakteristik Berdasarkan Senangnya Bercerita	46
Tabel XIV Karakteristik Berdasarkan Senangnya Meyakinkan	47
Tabel XV Karakteristik Berdasarkan Senang Memberikan Rekomendasi	48
Tabel XVI Model Summary	49
Tabel XVI Model Anova	49
Tabel XVII <i>Coefficients</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

KUESIONER PENELITIAN.....	59
HASIL DATA MNTAH PENELITIAN TABEL Uji Korelasi <i>BIVARIATE</i>	64
TABEL Uji Korelasi <i>BIVARIATE</i>	68
TABEL Uji Karakteristik Responden	69
TABEL Uji Regresi	71
TABEL Uji Reliabilitas Terhadap <i>CRONBACH'S ALPHA</i>	72