

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Positif *Word of Mouth* Pada Konsumen Dealer PT.
Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



MERY TRI UTAMI

201669100078

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positif
Word of Mouth Pada Konsumen Dealer PT. Asiasurya
Jayaraya IV Purwosari Pasuruan**

SKRIPSI



MERY TRI UTAMI

201669100078

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Positif Word of Mouth* Pada Konsumen Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan"

Disusun oleh : Mery Tri Utami

NIM : 201669100078

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

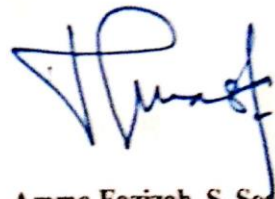
Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk dipertanggung jawabkan
Pasuruan, 22 Agustus 2020

Mengetahui

Kepala Program Pendidikan

Pembimbing



Amma Fazizah, S. Sos., M.AB
NIK. Y 0691502001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Agustus 2020
Jam : 08.00
Judul : "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positif *Word of Mouth* Pada Konsumen Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan"

DINYATAKAN LULUS

Pasuruan, 22 Agustus 2020
Dewan Penguji

PENGUJI I



Dr. Kholid Murtadlo, SE., ME
NIP.Y 0690203006

PENGUJI II



Miftahul Huda, S.Sos., M.AB
NIP.Y 0691508056

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP.Y 0691103037

HALAMAN MOTTO

**“HIDUP BAHAGIA TANPA MENYUSAHKAN ORANG LAIN DAN
MEMBAHAGIAKAN ORANG LAIN, HIDUP SUSAH TANPA MENGGANGU
KEBAHAGIAN ORANG LAIN DAN TANPA MENYUSAHKAN ORANG
LAIN”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan segalanya kepada saya tanpa meminta saya menjadi apa.
2. Pribadi saya yang telah menjadi raja dari diri saya dan memperbudak diri saya sehingga mampu berkhidmad kepada pribadi saya.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mery Tri Utami
NIM : 201669100078
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 24 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Mery Tri Utami

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Positif Word of Mouth, mengetahui dan menjelaskan seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Positif Word of Mouth dan mengetahui serta menjelaskan mana yang dominan berpengaruh antara Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Positif Word of Mouth secara simultan dan parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli sepeda motor Honda di Dealer Honda PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan yang berjumlah 1.196 konsumen. Teknik pemilihan sampel menggunakan Purposive sampling dan yang masuk dalam kriteria yang ditentukan berjumlah 296 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari konsumen Dealer Honda PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Positif Word of Mouth, 2) Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Positif *Word of Mouth*, 3) Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Positif *Word of Mouth*. 4) Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Positif *Word of Mouth*. 5) Variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Pengalaman Pelanggan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Positif *Word of Mouth*, sedangkan Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Positif *Word of Mouth*, 6) Variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Positif *Word of Mouth*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Pengalaman Pelanggan dan Positif Word of Mouth

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain and determine the effect of Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Experience on the Positive Word of Mouth, knowing and explaining how much influence Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Experience on Positive Word of Mouth and know and explain which one is dominant influencing Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Experience to Positive Word of Mouth simultaneously and partially. The population in this study are consumers who have bought a Honda motorcycle at a Honda Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan, totaling 1,196 customers. The sample selection technique used purposive sampling and those included in the specified criteria were 296 respondents. Research data is primary data obtained from consumers Honda Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan. The data analysis technique used in this study used the Vallidity test, reliability test and multiple regression analysis using the SPSS software application. The results showed that: 1) Service Quality Variable has positive and significant effect on Positive Word of Mouth, 2) Product Quality variable has a positive and significant effect on Positive Word of Mouth, 3) Customer Experience has a positive and significant effect on Positive Word of Mouth. 4) Customer Satisfaction variable has a positive and insignificant effect on Positive Word of Mouth. 5) Service Quality, Product Quality and Customer Experience variables have a partially significant influence on the Positive Word of Mouth, while the Customer Satisfaction variable has a partially insignificant influence on the Positive Word of Mouth, 6) Service Quality Variables, Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Experience has a significant effect simultaneously on Positive Word of Mouth.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Experience and Positive Word of Mouth

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahNya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positif *Word of Mouth* Pada Konsumen Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Pendidikan Administrasi Bisnis Fakultas Sosial Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, S.E., M.E selaku Rektor Universitas Yudharta yang telah memberi pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir program sarjana.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S. Sos, M. AB selaku Dekan Fakultas Sosial Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Kaprodi Fakultas Sosial Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

4. Ibu Amma Fazizah, S. Sos., M.AB Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Program Pendidikan Adminitrasi Bisnis dan Fakultas Sosial Politik Univesitas Yudharta Pasuruan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Seluruh staf Dealer Honda PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
8. Kedua Orang tua beserta kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitianpenelitian selanjutnya.

Pasuruan, 16 Juni 2020

Mery Tri Utami

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Sampul Depan | |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Halaman Pengesahan..... | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan..... | vi |
| Pernyataan Keaslian Tulisan..... | vii |
| Abstrak..... | viii |
| Kata Pengantar | x |
| Halaman Daftar Isi | xii |
| Halaman Daftar Tabel..... | xiv |
| Halaman Daftar Gambar | xvi |
| BAB I Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 15 |
| BAB II Tinjauan Pustaka | 17 |
| 2.1 Kajian Teoritik | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel..... | 43 |
| 2.4 Kerangka Konseptual..... | 46 |

| | |
|--|-------------|
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 47 |
| BAB III Metode Penelitian | 49 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 49 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 49 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran | 50 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 56 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 61 |
| 3.6 Teknik Analisis | 62 |
| BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan | 75 |
| 4.1 Penyajian Data..... | 75 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden | 78 |
| 4.3 Deskriptif Frekuensi Variabel | 81 |
| 4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 90 |
| 4.5 Hasil Regresi Berganda | 92 |
| 4.6 Koefisien determinan (Adjusted R ²)..... | 94 |
| 4.7 Uji Hipotesis..... | 95 |
| 4.8 Uji Asumsi Klasik | 99 |
| 4.9 Pembahasan Hasil Penelitian | 106 |
| BAB V Penutup | 109 |
| 5.1. Kesimpulan | 109 |
| 5.2 Saran | 110 |
| Daftar Pustaka | xvii |
| Daftar Lampiran..... | xxi |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Keterangan | Hal |
|-------|--|-----|
| 2.1 | Indikator Kualitas Layanan | 19 |
| 2.2 | Indikator Kuliatas Produk | 22 |
| 2.3 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.4 | Indikator Pengalaman Pelanggan | 29 |
| 2.5 | Indikator Positif <i>Word Of Mouth</i> (WOM) | 31 |
| 2.6 | Penelitian Terdahulu | 39 |
| 2.7 | Hipotesis Penelitian | 46 |
| 2.8 | Hipotesis Penelitian | 48 |
| 3.1 | Definisi Operasional Variabel | 53 |
| 3.2 | Kriteria Interpretasi Skor | 56 |
| 3.3 | Pembeli di Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan Periode Maret 2019-Maret 2020 | 58 |
| 3.4 | Tingkat Validitas | 63 |
| 4.1 | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 78 |
| 4.2 | Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 79 |
| 4.3 | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 79 |
| 4.4 | Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan | 80 |
| 4.5 | Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian | 80 |
| 4.6 | Distribusi Jawaban Responden | 81 |
| 4.7 | Distribusi Jawaban Responden | 83 |
| 4.8 | Distribusi Jawaban Responden | 85 |
| 4.9 | Distribusi Jawaban Responden | 86 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.10 | Distribusi Jawaban Responden | 88 |
| 4.11 | Hasil Uji Validitas | 91 |
| 4.12 | Hasil Uji Reliabilitas | 91 |
| 4.13 | Hasil Analisis Linier Regresi Berganda | 92 |
| 4.14 | Hasil Koefisien Determinan (Adjusted R ²) | 94 |
| 4.15 | Hasil Uji T (parsial) | 95 |
| 4.16 | Hasil Uji F (Simultan) | 98 |
| 4.17 | Hasil Uji Normalitas | 99 |
| 4.18 | Hasil Uji Linieritas X1 | 101 |
| 4.19 | Hasil Uji Linieritas X2 | 101 |
| 4.20 | Hasil Uji Linieritas X3 | 102 |
| 4.21 | Hasil Uji Linieritas X4 | 102 |
| 4.22 | Hasil Uji Linieritas | 103 |
| 4.23 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 104 |
| 4.24 | Hasil Uji Multikolinearitas | 105 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Keterangan | Hal |
|--------|---|-----|
| 1.1 | Pangsa Pasar Sepeda Motor Januari 2019 | 10 |
| 1.2 | Grafik Penjualan di Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan Maret 2019-Maret 2020 | 13 |
| 2.1 | Model Hipotesis | 32 |
| 2.2 | Model Hipotesis | 33 |
| 2.3 | Model Hipotesis | 34 |
| 2.4 | Model Hipotesis | 35 |
| 2.5 | Model Hipotesis | 36 |
| 2.6 | Model Hipotesis | 36 |
| 2.7 | Model Hipotesis | 37 |
| 2.8 | Model Hipotesis | 38 |
| 2.9 | Model Hipotesis | 38 |
| 2.10 | Model Hipotesis | 39 |
| 2.11 | Kerangka Konseptual | 46 |
| 2.12 | Model Hipotesis | 47 |
| 3.1 | Grafik Pembeli di Dealer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan Maret 2019-Maret 2020 | 57 |
| 4.1 | Struktur Organisasi | 77 |
| 4.2 | Hasil Uji Normalitas | 100 |