

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI *WORD OF
MOUTH* PADA UMKM BAKSO PERINTIS BOGOR**

SKRIPSI

OLEH :

MOHAMMAD FAHRIZAL

202010325012



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Word Of Mouth* Pada UMKM Bakso Perintis Bogor

Nama Mahasiswa : Mohammad Fahrizal

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325012

Program Studi \ Fakultas : Manajemen\Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024



Jakarta, 25 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN: 0329048302

Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN: 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas
Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
Melalui *Word Of Mouth* Pada UMKM
Bakso Perintis Bogor

Nama Mahasiswa : Mohammad Fahrizal
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325012
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIDN. 0310036407
Sekretaris Tim : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
Penguji : NIDN. 0318087101
Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN. 0329048302

Deceelaeun
Hadi
Hadita

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Dovina Nayanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Fahrizal
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325012
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 September 1999
Alamat : Perumahan Mangun Jaya Indah II,
Jalan Kenari IV Blok C 7 No 17,
RT.7/RW.15, Mekarsari, Tambun Selatan,
Kab. Bekasi, Jawa Barat, ID 17510

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Word Of Mouth* Pada UMKM Bakso Perintis Bogor. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Mohammad Fahrizal
202010325012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI *WORD OF MOUTH* PADA UMKM BAKSO PERINTIS BOGOR”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.
5. Ibu Neng Siti Komariah, SE., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.

6. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA. Selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
7. Bapak Dr. Yayan Hendrayana, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
8. Bapak Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing saya dikampus selama ini. Semoga bapak dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Bapak Sudirman dan ibu Isti selaku kedua orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Bapak Teguh selaku Paman dan pemilik bakso yang membolehkan warungnya untuk dijadikan bahan penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Rahul Anwar selaku teman yang mendukung dan memberi saran dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman manajemen 7C01 yang telah memberikan saran dan masukan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
13. Dan seluruh pihak yang membantu, memberikan dukungan serta doa dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki, oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Sebagai penutup, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 05 Januari 2024



Mohammad Fahrizal



ABSTRAK

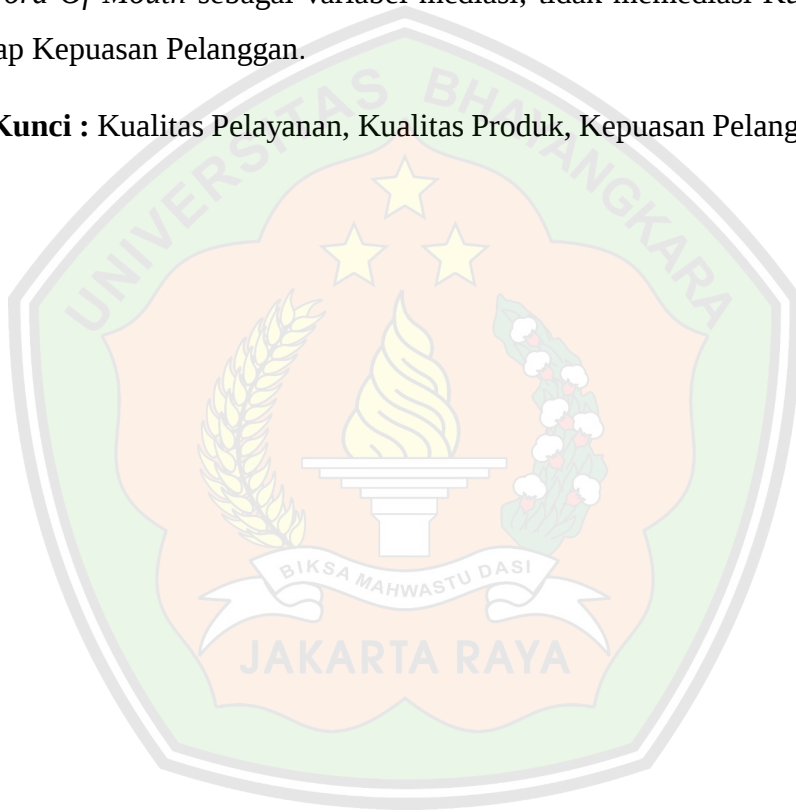
Mohammad Fahrizal 202010325012, Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Word Of Mouth* Pada UMKM Bakso Perintis Bogor. Pembimbing **Dr. Hadita, S.Pd., M.M.** dan **Neng Siti Komariah, SE., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Word Of Mouth* Pada UMKM Bakso Perintis Bogor. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen pada pelanggan Bakso Perintis yang beralamat di Perumahan Pura Bojong Gede jalan Boulevard Timur Raya, Kecamatan Tajur Halang, Kelurahan Tajur Halang, Bogor Jawa Barat. Penggunaan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan perhitungan rumus Lemeshownya itu didapatkan 100 orang konsumen.

Data analisis menggunakan Smart PLS 3.0. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji r-square, uji q-square dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan tidak dapat berpengaruh langsung terhadap *word of mouth* diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 1.253 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Kualitas produk tidak dapat berpengaruh langsung terhadap *word of mouth* diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 1.253 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 2.744 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima. Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 4.832 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima. *Word of mouth* tidak dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 0.666 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Kualitas pelayanan

tidak dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui *word of mouth* diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 0.628 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Dan *Word Of Mouth* sebagai variabel mediasi, tidak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas produk tidak dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui *word of mouth* diketahui bahwa nilai T- statistik sebesar 0.695 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,978 dengan demikian H_a ditolak dan H_o diterima. Dan *Word Of Mouth* sebagai variabel mediasi, tidak memediasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, *Word Of Mouth*



ABSTRACT

Mohammad Fahrizal 202010325012, Thesis with the title The Influence of Service Quality Product Quality on Customer Satisfaction Through Word Of Mouth at UMKM Bakso Perintis Bogor. Advisors **Dr. Hadita, S.Pd., M.M. and Neng Siti Komariah, SE., M.M.**

This study aims to determine whether the Quality of Service Product Quality on Customer Satisfaction Through Word Of Mouth at UMKM Bakso Perintis Bogor. The method used in this study is a quantitative method. The population in this study were consumers at Bakso Perintis customers who live in Perumahan Pura Bojong Gede, Jalan Boulavard Timur Raya, Tajur Halang District, Tajur Halang Village, Bogor, West Java. The use of samples in this study used a non-probability sampling technique with the calculation of the Lemeshow formula, which obtained 100 consumers.

Data analysis using Smart PLS 3.0. The analysis methods used are descriptive analysis, validity test, reliability test, r-square test, q-square test and hypothesis test. The results of the study indicate that service quality cannot directly affect word of mouth, it is known that the T-statistic value of 1,253 is smaller than the t-table of 1.978, thus H_a is rejected and H_o is accepted. Product quality cannot directly affect word of mouth, it is known that the T-statistic value of 1,253 is smaller than the t-table of 1.978, thus H_a is rejected and H_o is accepted. Service quality can affect customer satisfaction, it is known that the T-statistic value of 2,744 is greater than the t-table of 1.978, thus H_o is rejected and H_a is accepted. Product quality can affect customer satisfaction, it is known that the T-statistic value of 4,832 is greater than the t-table of 1.978, thus H_o is rejected and H_a is accepted. Word of mouth cannot have a direct effect on customer satisfaction, it is known that the T-statistic value of 0.666 is smaller than the t-table of 1.978, thus H_a is rejected and H_o is accepted. Service quality cannot have a direct effect on customer satisfaction through word of mouth, it is known that the T-statistic value of 0.628 is smaller than the t-table of 1.978, thus H_a is rejected and H_o is accepted.

And Word of Mouth as a mediating variable does not mediate Service Quality on Customer Satisfaction. Product quality cannot have a direct effect on customer satisfaction through word of mouth, it is known that the T-statistic value of 0.695 is smaller than the t-table of 1.978, thus H_a is rejected and H_o is accepted. And Word of Mouth as a mediating variable does not mediate Product Quality on Customer Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Word Of Mouth



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Kualitas Produk	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4 Word Of Mouth	17
2.5 Telaah Empiris.....	18
2.6 Kerangka Konseptual	34
2.7 Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Operasonalisasi Variabel.....	44
3.5 Metode Analisa Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN	50
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	50
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	59
4.4 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Harga Warung Bakso Perintis Bogor	3
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	34
Gambar 4. 1 <i>Outer Model Penelitian</i>	59
Gambar 4. 2 <i>Average Variant Extracted</i>	62
Gambar 4. 3 <i>Inner Model Penelitian</i>	67
Gambar 4. 4 <i>Output Bootstrapping</i>	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Warung Bakso Perintis	3
Tabel 1. 2 Data Pra-Survey Kepuasan Pelanggan Bakso Perintis	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Nilai P (1-P)	41
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik responden menurut usia.....	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	52
Tabel 4. 6 Deskripsi Item Pernyataan Pengaruh Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 7 Deskripsi Item Pernyataan Pengaruh Kualitas Produk	55
Tabel 4. 8 Deskripsi Item Pernyataan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 9 Deskripsi Item Pernyataan Melalui Word Of Mouth.....	58
Tabel 4. 10 Convergen Validity (Loading Factor).....	60
Tabel 4. 11 <i>Average Variant Extracted</i>	62
Tabel 4. 12 <i>Cross Loading X1</i>	63
Tabel 4. 13 <i>Cross Loading X2</i>	64
Tabel 4. 14 <i>Cross Loading Y</i>	64
Tabel 4. 15 <i>Cross Loading Z</i>	65
Tabel 4. 16 <i>Cronbach Alpha</i>	66
Tabel 4. 17 <i>Hasil R-Square</i>	67
Tabel 4. 18 <i>Hasil Q-Square</i>	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Mediasi dan Pembahasan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Riset Penelitian.....	83
Lampiran 2 : Surat Tanggapan Izin Riset.....	84
Lampiran 3 : Uji Plagiarisme.....	85
Lampiran 4 : Gambar Uji Plagiarisme Turnitin.....	86
Lampiran 5 : Uji Referensi.....	88
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 7 : Tabulasi Data Responden.....	102
Lampiran 8 : Hasil Uji Data.....	112
Lampiran 9 : Buku Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 10 : Formulir Pendaftaran Ujian Skripsi.....	115
Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup.....	117