

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
MELALUI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI MUNGIL**

DAVANKA PUTRI

SKRIPSI

OLEH :

CHAYANI FARHANAH PUTRI

202110325092



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Melalui Electronic Word Mouth, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Mungil Davanka Putri

Nama Mahasiswa : Chayani Farhanah Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325092
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN: 03290408302

Pembimbing II



Neng Siti Komariah, SE., M.M
NIDN: 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Melalui Electronic Word Mouth, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Mungil Davanka Putri

Nama Mahasiswa : Chayani Farhanah Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325092
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Novita Wahyu Setyawati, SE., M.M
NIDN. 0313117902

Sekretaris Tim Penguji : Jumawan, SE., M.M
NIDN. 0305096802

Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN. 0329048302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Melalui Electronic Word Mouth, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Mungil Davanka Putri" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia 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 memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Chayani Farhanah Putri

202110325092

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Melalui Electronic Word Of Mouth, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Mungil Davanka Putri”* Proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan, dan memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim(HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dody Kurniawan, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah

bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.

6. Neng Siti Komariah, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.

7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi. Penulisan Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan terbatasnya dalam penyampaian. Maka, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu dan bermanfaat bagi berbagai pihak.

8. Untuk kedua orang tua peneliti, Bapak Cholid dan Mama Andari Yani, yang selalu memberikan dukungan moril atau materil kepada peneliti dari awal memasuki perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini, Tumbuh lebih lama lagi ya mah, pah agar bisa melihat anak perempuan satu” nya ini bisa wisuda dan ngebahagiaain mamah dan bapak.

Jakarta, 14 Februari 2024

Penulis

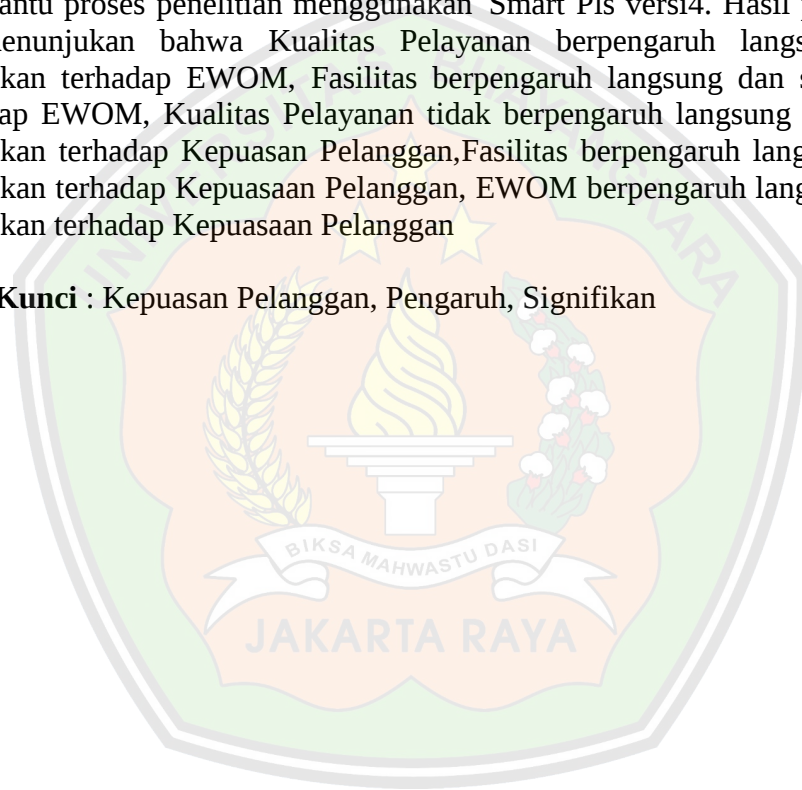
Chayani Farhanah Putri

ABSTRAK

Chayani Farhanah Putri 202110325092. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Melalui Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Mungil Davanka Putri.

Metode penelitian kuantitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang menggunakan data, dengan fokus pada pengukuran hasil yang objektif dan analisis statistik. Penelitian kuantitatif juga termasuk pertanyaan atau pernyataan yang sudah di sediakan dengan pilihan angka untuk masing-masing skor. Sampel yang digunakan sebanyak 102, tujuannya penelitian ini adalah untuk menemukan dan menguji hipotesis. Alat yang digunakan untuk membantu proses penelitian menggunakan Smart Pls versi4. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap EWOM, Fasilitas berpengaruh langsung dan signifikan terhadap EWOM, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Fasilitas berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, EWOM berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pengaruh, Signifikan

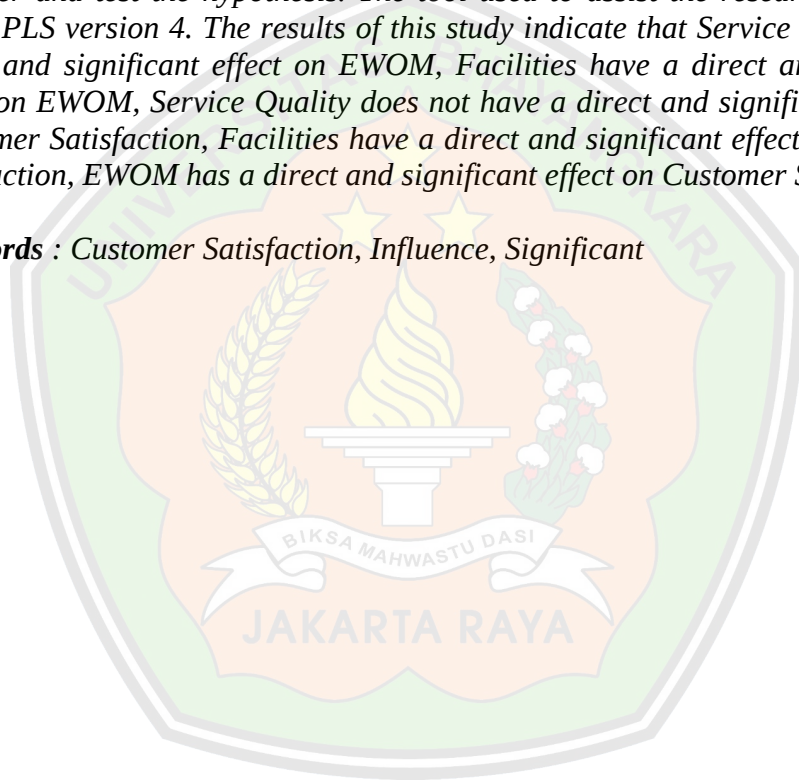


ABSTRACT

Chayani Farhanah Putri 202110325092. The Influence of Service Quality and Facilities Through Electronic Word Of Mouth on Customer Satisfaction at Kedai Mungil Davanka Putri.

The quantitative research method is an approach that uses data, focusing on the measurement of objective results and statistical analysis. Quantitative research also includes questions or statements that are provided with numerical options for each score. The sample used was 102, and the purpose of this research is to discover and test the hypothesis. The tool used to assist the research process is Smart PLS version 4. The results of this study indicate that Service Quality has a direct and significant effect on EWOM, Facilities have a direct and significant effect on EWOM, Service Quality does not have a direct and significant effect on Customer Satisfaction, Facilities have a direct and significant effect on Customer Satisfaction, EWOM has a direct and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction, Influence, Significant*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Batasan Masalah	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Telaah Toritis.....	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14

2.1.2 Pemasaran	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Faktor Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3 Fasilitas	17
2.3.1 Faktor-Faktor Fasilitas	18
2.3.2 Indikator Fasilitas.....	18
2.4 Electronic Word Of Mouth (E-WOM).....	19
2.4.1 Faktor – Faktor Electronic Word Of Mouth (E-WOM).....	20
2.4.2 Indikator Ewom	22
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.1 Faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.6 Telaah Empiris	25
2.7 Kerangka Konseptual	31
2.8 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Tahapan penelitian.....	35
3.3 Tahapan Perencanaan	35

3.4 Tahapan Pelaksanaan.....	36
3.5 Tahapan Penulisan.....	36
3.6 Tempat dan waktu penelitian	36
3.7 Model Konseptual Penelitian.....	37
3.8 Populasi	37
3.9 Sampel	37
3.10 Teknik Pengambilan sampling.....	38
3.11 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.12 Teknik Pengumpulan data	39
3.13 Skala Pengukuran	40
3.14 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	41
Table 3.2 Operasional Variabel.....	42
3.16 Metode Analisis Data	43
3.16.1 Analisis Deskriptif	43
3.16.2 Metode partial Least Square	43
3.17 Tahapan Analisis PLS.....	45
3.17.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	45
3.17.2 Metode Partial Least Square (PLS).....	46
3.18 Perencanaan struktural inner model	47
3.18.1 Inner model	47

3.19 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Visi dan misi Kedai Mungil Davanka Putri.....	50
4.2 Deskripsi Data	50
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Data	50
4.3 Hasil Analisis Data	51
4.2.2 Identitas Responden.....	51
4.3.1 Skema Model Partial Least Square.....	52
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	52
4.3.3 Evaluasi Model Struktural Inner Model	59
4.3.4 Pengujian Hipotesis	66
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data UMKM Kota Bekasi 2019-2023	2
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Table 3.1 Skala likert.	39
Table 3.2 Operasional Variabel.....	41
Table 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenius kelamin.....	51
Table 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	51
Table 4.3 Karakteristik responden berdasarkan profesi	52
Table 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pernah berkunjung	52
Table 4.5 Hasil Outer Loading.....	54
Table 4.7 Hasil Composite Realibility & Crobach Alpha.....	56
Table 4.8 Hasil Cross Loading.....	57
Table 4.9 Nilai R Square	60
Table 4.5 Hasil Outer Loading.....	54
Table 4.7 Hasil Composite Realibility & Crobach Alpha.....	56
Table 4.8 Hasil Cross Loading	57
Table 4.9 Nilai R Square	60
Table 4.10 F Square.	61
Table 4.11 Q Square.....	62
Table 4.12 Korelasi Jalur	57

Table 4.13 Pembahasan.....	74
----------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Objek.....	4
Gambar 1.2 Pra survey	6
Gambar 1.3 Pra survey.	6
Gambar 1.4 Pra Survey	7
Gambar 1.5 Pra Survey	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Model Konseptual	36
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	49
Gambar 4.2 Hasil Outer Model.....	53
Gambar 4.3 Hasil Inner Model.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Perizinan UMKM

Lampiran 2 Uji Plagiarisme

Lampiran 3 Uji Referensi Skripsi

Lampiran 4 : Lembar Kuesioner

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Tabulasi Data

