

**PENGARUH E-WOM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON
DAVINA DI DESA SUMBERKIMA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



Oleh

Luh Szizuka Listria Naomi

NIM. 1817041206

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

NIP.197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.

NIP. 196810291993032001

Skripsi oleh Luh Szizuka Listria Naomi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 April 2022

Dewan Penguji,



Ni Luh Wyan Sayang Telagawathi, SE., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 19830912015041001



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

Surat Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh E-WOM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Davina di Desa Sumberkima" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 27 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Luh Srizuka Listria Naomi
NIM.1817041206

PRAKATA

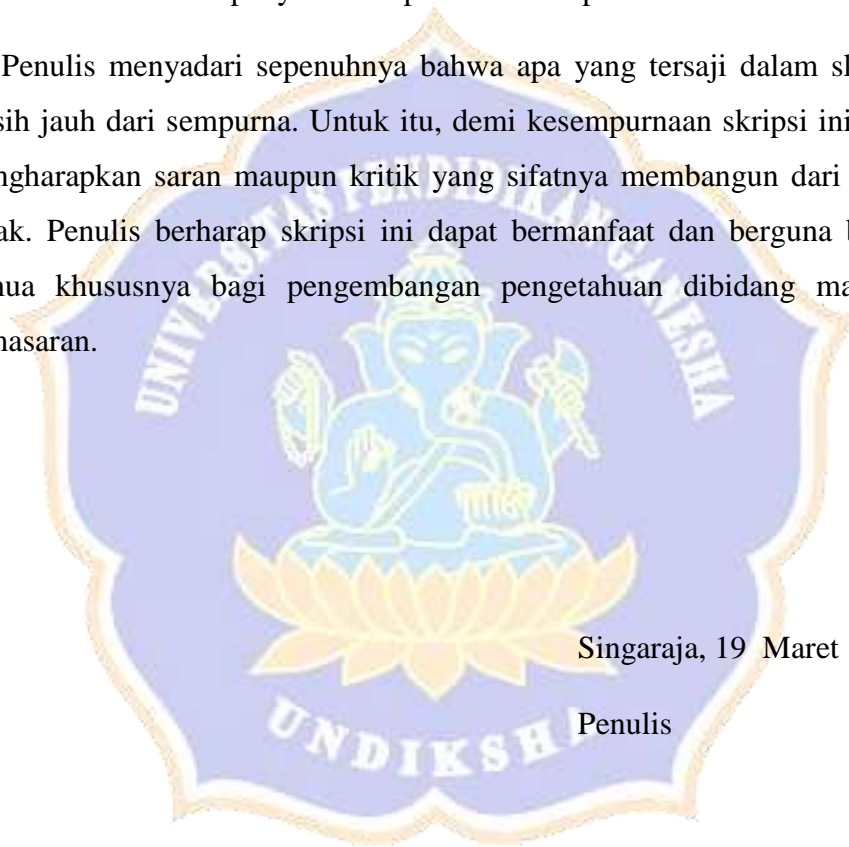
Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh E-Wom Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Davina di Desa Sumberkima”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Pembimbing II saya yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab dan ketegasan serta kesabaran memberikan bimbingan, saran dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
7. Kedua orang tua saya, I Putu Lis Swarnawa dan Luh Sudarmi serta saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kadek Cindy Lorensa Tanaya, Komang Diah Urmila Savitri, Ayu Anggarwati dan Putu Adnyaswari yang selalu bersedia membantu selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini sebagai teman yang selalu mendampingi baik suka maupun duka.
9. Pengurus UKM Keputrian Undiksh Masa Bakti 2020/2021 yang telah banyak memberikan pengalaman sebagai proses pembelajaran awal dalam mengikuti suatu organisasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.



Singaraja, 19 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman	
PRAKATA.....	i	
ABSTRAK.....	iii	
DAFTAR ISI.....	iv	
DAFTAR TABEL.....	vii	
DAFTAR GAMBAR	viii	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1	
1.2 Identifikasi Masalah.....	7	
1.3 Pembatasan Masalah.....	7	
1.4 Rumusan Masalah.....	8	
1.5 Tujuan Penelitian.....	8	
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8	
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10	
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	10	
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10	
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12	
2.2 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	13	
2.2.1 Definisi <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	13	
2.2.2 Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	13	
2.2.3 Indikator <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	14	
2.3. Kualitas pelayanan.....	16	
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16	
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17	

2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.4.	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.5.	Hubungan antar Variabel.....	25
2.5.1.	Hubungan <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.5.2.	Hubungan <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.6.	Kerangka Berpikir	27
2.7.	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2	Desain Penelitian	30
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	31
3.4	Populasi dan sampel penelitian	31
3.6	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	32
3.7	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.7.1	Pengujian Instrument Penelitian	35
3.8	Metode dan Teknik Analisis Data	37
3.8	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.2	Koefisien Determinasi R^2	39
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.9	Pengujian Hipotesis	40
3.9.1	Uji Secara simultan (uji F)	40
3.9.2	Uji Secara Parsial (Uji t)	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data.....	43
4.2	Pengujian Asumsi	45
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.2.3	Analisis Koefisien Determinasi	50
4.3	Pengujian Hipotesis	50
4.3.1	Pengaruh <i>E-WOM</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.3.2	Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.4.1	Pengaruh <i>E-WOM</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.4.2	Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.5	Implikasi	56
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP		
5.1	Rangkuman	59
5.2	Simpulan	60
5.3	Saran	60
DAFTAR RUJUKAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Penjualan Salon Davina periode bulan Maret- Juli Tahun 2021.....	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 2.1 Kajian Penelitian terdahulu (lanjutan).....	21
Tabel 2.1 Kajian Penelitian terdahulu (lanjutan).....	22
Tabel 2.1 Kajian Penelitian terdahulu (lanjutan).....	23
Tabel 2.1 Kajian Penelitian terdahulu (lanjutan).....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden berdasarkan Pembelian Jasa	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal <i>P</i> -plot	45
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	47

