

**PENGARUH WORD OF MOUTH, PENANGANAN  
KELUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON  
SURYA DI SINGARAJA**

**TESIS**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



# TESIS

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

**Menyetujui**

|               |                                                                     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.<br>NIP.198002172002122001 |
| Pembimbing II | Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198005032006042003      |

Tesis oleh Dewi Aryanti telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha Pada tanggal 01 Juli 2026

**Dewan Penguji**

|         |                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.<br>NIP.197611102014042001 |
| Anggota | Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.<br>NIP.198002172002122001        |
| Anggota | Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198005032006042003             |
| Anggota | Trianasari, M.M., Ph.D.<br>NIP.197006062002122002                          |
| Anggota | Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.<br>NIP.197404122010121001                 |

Mengetahui Direktur Program  
Pascasarjana Universitas  
Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 3 Juni 2026

Yang memberi pernyataan,



(Dewi Aryanti)

## PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh *Word of Mouth*, Penanganan Keluhan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Salon Surya di Singaraja”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut :

Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini; Dr. Made Ary Meitriana S.Pd.,M.Pd, sebagai pembimbing II, yang telah memberi semangat, motivasi, dan melucutkan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan; Trianasari, M.M., Ph.D dan Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini; Komang Surya Juliantini, selaku pemilik tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian melalui informasi dan ijin yang telah beliau berikan, para pelanggan Salon Surya yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian, koordinator Program Studi dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini, Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini, Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini, pedoman penulisan tesis, rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi memberi semangat penulis juga sebagai *pertner*,

bekerjasama, dan berbagi informasi selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini; Bapak dan Ibu selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.



Singaraja, 3 Juni 2026

(Dewi Aryanti)

## DAFTAR ISI

|                                                            | <i>(Halaman)</i> |
|------------------------------------------------------------|------------------|
| ABSTRAK .....                                              | viii             |
| DAFTAR TABEL .....                                         | xii              |
| DAFTAR GAMBAR.....                                         | xiv              |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                      | ii               |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                    | 1                |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                         | 1                |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                              | 10               |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                | 11               |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                                   | 12               |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                | 12               |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                               | 13               |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                | 14               |
| 2.1 Loyalitas Pelanggan.....                               | 14               |
| 2.2 Word of Mouth.....                                     | 18               |
| 2.3 Penanganan Keluhan.....                                | 22               |
| 2.4 Kualitas Pelayanan.....                                | 27               |
| 2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....             | 32               |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....                                | 51               |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....                              | 52               |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                            | 62               |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                 | 62               |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....                       | 62               |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....                   | 63               |
| 3.4 Variabel Penelitian.....                               | 65               |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....          | 65               |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian ..... | 68               |
| 3.7 Analisis Data .....                                    | 69               |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                | 75               |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                  | 75               |
| 4.2 Uji Instrumen.....                                     | 88               |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....                      | 100              |
| 4.4 Implikasi Penelitian.....                              | 107              |



|                      |     |
|----------------------|-----|
| BAB V PENUTUP.....   | 112 |
| 5.1 Simpulan .....   | 112 |
| 5.2 Saran .....      | 113 |
| Daftar Pustaka ..... | 116 |
| Lampiran.....        | 124 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Kunjungan Ulang Pelanggan Bulan Agustus 2024 – Januari 2025<br>.....  | 2  |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....                                                  | 66 |
| Tabel 3. 2 Skor Skala Interval.....                                                   | 69 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                             | 75 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan.....          | 76 |
| Tabel 4. 3 Persepsi Responden Pelanggan Salon Surya atas Variabel Loyalitas .         | 79 |
| Tabel 4. 4 Persepsi Responden Pelanggan Salon Surya atas Variabel Word of ....        | 81 |
| Tabel 4. 5 Persepsi Responden Pelanggan Salon Surya atas Variabel Penanganan<br>..... | 83 |
| Tabel 4. 6 Persepsi Responden Pelanggan Salon Surya atas Variabel Kualitas.....       | 86 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....                                                   | 88 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....                                               | 89 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....                                                 | 90 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                         | 91 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                        | 92 |
| Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear .....                                       | 93 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji T .....                                                         | 96 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji F .....                                                         | 99 |

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determina..... | 100 |
|------------------------------------------------|-----|



## DAFTAR GAMBAR

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir ..... | 52 |
|-------------------------------------|----|



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....             | 125 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian .....         | 129 |
| Lampiran 3 Statistik Deskriptif .....             | 131 |
| Lampiran 4 Uji Instrumen.....                     | 131 |
| Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....                | 134 |
| Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 136 |
| Lampiran 7 Uji Hipotesis.....                     | 136 |
| Lampiran 8 R Tabel.....                           | 137 |
| Lampiran 9 T Tabel.....                           | 137 |
| Lampiran 10 F Tabel .....                         | 138 |

