

**PENGARUH KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA  
PELANGGAN PRODUK XL AXIATA DI  
KECAMATAN BULELENG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Luh Ade Pratiwi  
NIM 1717041005**

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

**2021**

**SKRIPSI**

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

Skripsi Oleh Luh Ade Pratiwi ini  
telah dipertahankan didepan dewan penguji  
pada tanggal 23 Januari 2021

Dewan Penguji,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Februari 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

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

  
Komang Krisna Hervanda, SE., M. M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



  
Adi Yuniarta S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap *Word of mouth* pada Pelanggan Produk XL Axiata di Kecamatan Buleleng” beserta seluruh isinya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Luh Ade Pratiwi  
NIM. 1717041005



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap *Word of Mouth* pada Pelanggan Produk XI Axiata di Kecamatan Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan tentunya karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 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) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., Selaku pembimbing I, yang selalu semangat dengan keramahannya dan selalu sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
- 5) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., Selaku pembimbing II, yang selalu memotivasi, membantu dan memberikan bimbingan kapanpun dan dimanapun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
- 6) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang memberikan semangat dan mendidik dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 7) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta stafnya yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dengan ramah dan membangun suasana nyaman.

- 8) Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan penulis dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
- 9) Kedua Orang tua (Nyoman Derana dan Kadek Karsih) dan saudara penulis (Kadek Satya Warsada dan Komang Galih Bagus Shindu) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, bantuan dana, dan kesabarannya dalam membimbing dan mendidik saya sehingga menumbuhkan percaya diri dan semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 10) Teman-teman Jurusan manajemen angkatan 2016 khususnya I Gusti Ayu Dyani Puspita Dewi yang selalu sabar mendengarkan setiap keluhan saya, selalu siaga membantu setiap masalah saya dan mampu mematahkan sikap malas saya.
- 11) Teman spesial I Gede Pradita Dwi Arisa Putra dan Kadek Aryawan yang selalu memberikan perhatian, semangat dan membantu setiap masalah penulis.
- 12) Para Responden, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini hingga dapat terselesaikan dengan tepat pada waktunya.
- 13) Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini terdapat kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat dipahami dan bermanfaat bagi kita semua.

Singaraja, 25 Desember 2020

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR DIAGRAM.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 <i>Word of Mouth</i> .....	9
2.1.1.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	9
2.1.1.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i> .....	10
2.1.1.3 Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14

2.1.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.3.1 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	19
2.3.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	20
2.3.3 Hubungan Loyalitas Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4 Sampel Penelitian.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Uji Instrumen.....	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	36
3.7 Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	41
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.4 Koefisien Determinasi .....	47
4.5 Pengujian Hipotesis.....	48

4.5.1 Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	48
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	49
4.5.3 Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	49
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.6.1 Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	50
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of mouth</i> .....	50
4.6.3 Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	52
4.6.4 Keterbatasan Penelitian.....	54
4.7 Implikasi Penelitian.....	54
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman.....	56
5.2 Simpulan.....	57
5.3 Saran.....	58
DAFTAR RUJUKAN.....	59
LAMPIRAN .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
Tabel 3.1	Variabel, Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	29
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.2	Usia Responden.....	40
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolonieritas.....	43
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap <i>Word of Mouth</i> pada Pelanggan Produk XL Axiata di Kecamatan Buleleng.....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas dengan Menggunakan Grafik Histogram <i>p-plot</i> .....	42
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	44
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i> pada Pelanggan XL Axiata .....	46



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram	Halaman
Diagram 1.1	
Top Brand Sim Card Prabayar	
Fase 1 Tahun 2018-2020.....	2



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Data Top Brand <i>Sim Card</i> Fase 1 Tahun 2018-2020 .....	65
Lampiran 02	Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran 03	Gambaran Umum Responden.....	71
Lampiran 04	Hasil Data Pernyataan Responden.....	74
Lampiran 05	Daftar Nilai $r$ -tabel Signifikasi 5% dan 1% .....	83
Lampiran 06	Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 22 <i>For Windows</i> , Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ), Loyalitas Pelanggan ( $X_2$ ) dan <i>Word of Mouth</i> (Y)....	8

