

**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* MEMEDIASI
PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN FASILITAS
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION***

SKRIPSI

**DODY PRATAMA PUTRA
21160000255**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* MEMEDIASI
PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN FASILITAS
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION***

SKRIPSI

**DODY PRATAMA PUTRA
21160000255**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PERAN CUSTOMER SATISFACTION MEMEDIASI PENGARUH WORD OF MOUTH DAN FASILITAS TERHADAP REPURCHASE INTENTION

Disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia (STEI) dan di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Januari 2021



Dody Pratama Putra

NPK. 21160000255

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* MEMEDIASI PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN FASILITAS TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Dr.Ir. Diah Pranita Sari, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 26 Januari 2021

Menyetujui

Pembimbing



Dr. Ir. Diah Pranita Sari, MM

Mengetahui

Kelapa Program Studi S-1 Manajemen



M. Ramaditya, BBA, M.Sc. #1402/2021


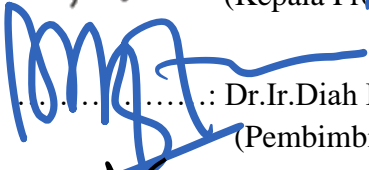


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* MEMEDIASI PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN FASILITAS TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. : M. Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. : Dr. Ir. Diah Pranita Sari, MM
(Pembimbing)
3. : Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Dosen Penguji I)
4. : Yusuf Suhardi, Drs, M.Si, MM

(Dosen Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Dr.Ir. Diah Pranita Sari, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs.Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak M. Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen Program S-1 Manajemen, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi di kampus STEI.
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis bapak Tarmidi dan ibu Suwanti yang selalu mendoakan dan atas segala kasih sayang, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moral dan material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga pencapaian ini dapat sedikit membahagiakan kalian.
7. Adinda Febriany sebagai pasangan terimakasih atas segala bantuan baik berupa semangat ataupun dukungan selama masa studi ini berlangsung.

8. Aisyah selaku kerabat dekat yang selalu sabar memberikan informasi, dukungan, kritik, serta saran kepada penulis dalam proses pelaksanaan skripsi ini.
9. Akbar dan Aji sebagai teman sepermainan dan seperjuangan atas segala keceriaan dan kebersamaannya selama masa perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Januari 2021



DODY PRATAMA PUTRA

NPM 21160000255

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	2
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	3
HALAMAN PENGESAHAN	5
KATA PENGANTAR	6
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	14x
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB IPENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IILANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.1. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.3. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.2. Pengertian Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.1. Pengertian <i>Repurchase Intention</i> (Minat Beli Ulang)	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.2. Indikator <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.1. Indikator <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Pengertian Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Keterkaitan antara <i>Word of Mouth</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Keterkaitan antara Fasilitas dengan <i>Repurchase Intention</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Keterkaitan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.4. Keterkaitan <i>Word of Mouth</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .	Error! Bookmark not defined.
2.3.5. Keterkaitan Fasilitas dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Strategi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metoda Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

4.3	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hasil Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Pengaruh fasilitas dengan <i>Repurchase Intention</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.5.3.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.4.	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.5.5.	Pengaruh Fasilitas dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.6.	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Dengan <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.7.	Pengaruh Fasilitas dengan <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data jumlah statistic wisata di Prov.DKI tahun 2017-2019.....	2
Tabel 1.2. Perkembangan usaha restaurant berskala menengah dan besar di Jakarta tahun 2017-2019	2
Tabel 3.1. Skor Jawaban Kuesioner	36
Tabel 3.2. Indikator Variabel <i>Word of Mouth</i> (X1)	37
Tabel 3.3. Indikator Variabel Fasilitas (X2)	38
Tabel 3.4. Indikator Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Z).....	38
Tabel 3.5. Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	39
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	49

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	5

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Persentase Penggunaan Sarana Promosi Pada Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman Skala Menengah 2019	5
Gambar 1.2. Model Penelitian.....	32
Gambar 4.1. Diagram Hasil Persamaan Struktural 1	52
Gambar 4.2. Diagram Hasil Persamaan Struktural 2	54
Gambar 4.3. Diagram Hasil Persamaan Keseluruhan	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel <i>Word of Mouth</i>	73
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Fasilitas.....	75
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	78
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel <i>Repurchase Intention</i>	80
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	84
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Fasilitas	85
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas <i>Customer Satisfaction</i>	87
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas <i>Repurchase Intention</i>	88
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	89
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	89
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	89
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	90
Lampiran 14. Hasil Pengujian Regresi Berganda Uji 1	90
Lampiran 15. Hasil Pengujian Regresi Berganda Uji 2	91

Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup Penelitian

Dody Pratama Putra NPK 21160000255 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr.Ir. Diah Pranita Sari, MM
PERAN <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> MEMEDIASI PENGARUH <i>WORD OF MOUTH</i> DAN FASILITAS TERHADAP <i>REPURCHASE INTENTION</i>	
ABSTRAK <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran <i>customer satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>word of mouth</i> dan fasilitas terhadap <i>repurchase intention</i> pada Rumah Makan padang Baselo Rantau Batuah di Matraman Jakarta Timur.</p> <p>Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen pada Rumah Makan Padang Palanta Baselo Rantau Batuah Matraman. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus <i>slovin</i> sehingga diperoleh sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis Regresi linier berganda dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dengan menggunakan SPSS 24.</p> <p>Setelah melakukan pengumpulan dan analisis data maka hasil penelitian pada pengujian hipotesis membuktikan bahwa: (1) variabel <i>word of mouth</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i>, (2) variabel <i>customer satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i>, (3) variabel fasilitas berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i>, (4) variabel <i>word of mouth</i> berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i>, (5) variabel <i>word of mouth</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> yang dimediasi <i>repurchase intention</i> dan (6) Variabel fasilitas terhadap <i>customer satisfaction</i> dimediasi <i>repurchase intention</i>. Koefisien determinasi diperoleh nilai <i>adjusted R-square</i> sebesar 0,638 atau 63,85% sedangkan sisanya 36,2 % dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.</p>	
<i>Kata Kunci: Word of Mouth, Fasilitas, Customer Satisfaction, Repurchase Intention</i>	

Dody Pratama Putra NPK 21160000255 Bachelor Degree in Manajemen	Supervisor: Dr.Ir. Diah Pranita Sari,MM
<p style="text-align: center;"><i>THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION MEDIATES THE EFFECT OF WORD OF MOUTH AND FACILITIES ON REPURCHASE INTENTION</i></p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>The purpose of this study was to how the role of customer satisfaction mediates the effect of word of mouth and facilities on repurchase intention at Padang restaurant Baselo Rantau Batuah in Matraman East jakarta.</i></p> <p><i>The population in this study were all customer of restaurant padang palanta baselo rantau batuah Matraman. The sample used in this study was a saturated sampel technique to obtain 80 respondents. Data collection methods used were observation and questionnaires. Data analysis techniques used in this study multiple linear regression analysis and this study is the hypothesis testing partially or simultaneous using SPSS ver. 24.00.</i></p> <p><i>The multiple linear regression analysis show that: (1) variable word of mouth influence the repurchase intention. (2) variable customer satisfaction influence the repurchase intention. (3) variable word of mouth influence the customer satisfaction. (4) variable facilities influence the customer satisfaction. (5) variable word of mouth on customer satisfaction mediates the repurchase intention. (6) variable facilities on customer satisfaction mediates the repurchase intention. The coefficient of determination test indicated the Adjusted R-squared value 0,638 or 63,80% while the remaining 36,2% is influenced by other variables outside the research variable.</i></p>	
<p><i>Kywords: Word of Mouth, Facilities, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.</i></p>	