



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DAN *WORD OF MOUTH* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS (STUDI
PADA KONSUMEN MIXUE CABANG KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

MUHAMMAD FALIQ INSANULKHOIR

202011644

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DAN *WORD OF MOUTH* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS (STUDI
PADA KONSUMEN MIXUE CABANG KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

MUHAMMAD FALIQ INSANULKHOIR

202011644

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2024

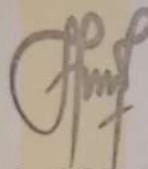
**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DAN *WORD OF MOUTH* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS (STUDI
PADA KONSUMEN MIXUE CABANG KUDUS)**

Nama : Muhammad Faliq Insanulkhoir
NIM : 202011644
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

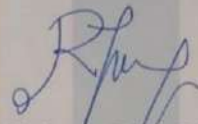
Kudus,

Dosen Pembimbing I

 12/9 '24

(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)
NIDN. 0630098401

Dosen Pembimbing II



(Tina Rahayu, S.M., M.M)
NIDN. 0611059601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DAN *WORD OF MOUTH* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS (STUDI
PADA KONSUMEN MIXUE CABANG KUDUS)**

Nama : Muhammad Faliq Insanulkhoir
NIM : 202011644
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

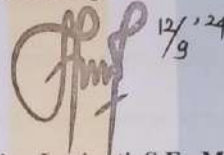
Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN.0024037701

Pembimbing I



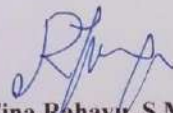
(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)
NIDN. 0630098401

Mengetahui,



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Tina Rahayu, S.M., M.M)
NIDN. 0611059601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

-Q.S Al-Baqarah ayat 153-

“Kemungkinan kecil bukan berarti nol kemungkinan”

-Manca Ilyasa Yahya-

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Diri sendiri yang telah berjuang sampai saat ini
2. Yang meridhoi, Kedua orang tua tercinta.
3. Teman-teman seperjuangan.
4. Orang terdekat saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Dan *Word Of Mouth* Serta Dampaknya Terhadap Persepsi Kualitas (Studi Pada Konsumen Mixue Cabang Kudus)”** Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumerkar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses pembimbingan skripsi.
5. Tina Rahayu, S.M., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses pembimbingan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis dalam membantu penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memiliki kepentingan.

Kudus,

2024

Penulis

Muhammad Faliq Insanulchoir

202011644

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DAN *WORD OF MOUTH* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS (STUDI
PADA KONSUMEN MIXUE CABANG KUDUS)**

Muhammad Faliq Insanulkhoir

202011644

Pembimbing 1: Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K

Pembimbing 2: Tina Rahayu, S.M., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek dan *word of mouth* serta dampaknya terhadap persepsi kualitas (studi pada konsumen Mixue Kudus). Sampel yang diambil sebanyak 144 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan cara menyebar kuesioner melalui link *google form*. Alat analisis yang digunakan yaitu AMOS 24.0. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap *Word of Mouth*, Loyalitas Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth*, *Word of Mouth* tidak berpengaruh terhadap Persepsi Kualitas. Loyalitas Merek tidak mampu menjadi variable intervening dan *Word of Mouth* mampu menjadi variable intervening.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek, *Word of Mouth*, Persepsi Kualitas

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON BRAND
LOYALTY AND WORD OF MOUTH AND ITS IMPACT ON
PERCEIVED QUALITY (A STUDY ON MIXUE BRANCH KUDUS
CONSUMERS)***

Muhammad Faliq Insanulkhair

202011644

Pembimbing 1: Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K

Pembimbing 2: Tina Rahayu, S.M., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM***

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of customer satisfaction on brand loyalty and word of mouth and its impact on quality perception (a study on Mixue Kudus consumers). The sample taken was 144 respondents. The data used in this study was taken by distributing questionnaires through google form links. The analysis tool used is AMOS 24.0. Based on the results of hypothesis testing Based on the results of hypothesis testing in this study, it shows that Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Brand Loyalty, Customer Satisfaction has no effect on the Word of Mouth, Brand Loyalty has a positive and significant effect on the Word of Mouth, Word of Mouth has no effect on Perceived Quality. Brand Loyalty is not able to be an intervening variable and Word of Mouth is able to be an intervening variable.

Keywords: Customer Satisfaction, Brand Loyalty, Word of Mouth, Perceived Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	9
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. Tinjauan Pustaka.....	12
2.1. Perilaku Konsumen.....	12
2.2. Persepsi Kualitas.....	13
2.3. Loyalitas Merek.....	15
2.4. Word of Mouth	19
2.5. Kepuasan pelanggan	22
2.6. Pengaruh antar variabel	26
2.7. Penelitian terdahulu	28
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3. Metodologi Penelitian.....	34
3.1. Rancangan Penelitian.....	34
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34

3.3. Jenis dan sumber data	39
3.4. Populasi dan sampel	40
3.5. Metode pengumpul data	41
3.6. Uji instrument penelitian	42
3.7. Metode pengolahan data	45
3.8. Metode analisis data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4. Gambaran obyek penelitian	55
4.1. Gambaran Umum Mixue	55
4.2. Penyajian Data	56
4.3. Uji Instrumen Data	62
4.4. Analisis Data	66
4.5. Structural Equation Modelling (SEM)	70
4.6. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Rating Mixue Paling Banyak dikunjungi Di kota Kudus	6
Tabel 3. 1 Tabel Kuesioner	42
Tabel 3. 2 <i>Goodness of Fit</i>	53
Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Merek	60
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kualitas.....	62
Tabel 4. 9 Uji <i>Construct Validity</i>	63
Tabel 4. 10 Uji <i>Construct Validity</i> setelah perbaikan pertama	64
Tabel 4. 11 Uji <i>Construct Validity</i> setelah perbaikan terakhir.....	64
Tabel 4. 12 Uji <i>Average Variance Extracted</i>	65
Tabel 4. 13 Uji <i>Discriminant Validty</i>	65
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 15 <i>Goodness of Fit Index</i> sebelum perbaikan	67
Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit Index</i> setelah perbaikan.....	69
Tabel 4. 17 Uji Normalitas	70
Tabel 4. 18 <i>Mahalanobis d-Square</i>	71
Tabel 4. 19 <i>Standardized Regression Weight</i>	72
Tabel 4. 20 <i>Square Multiple Correlation</i>	73
Tabel 4. 21 Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4. 22 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 10 Provinsi dengan Gerai Mixue Terbanyak di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Grafik Perkembangan Trends Es Krim Mixue	3
Gambar 1. 3 Review Konsumen terhadap gerai Mixue Kudus dan gerai Mixue Oasis	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	33
Gambar 4. 1 <i>Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan.....	67
Gambar 4. 2 <i>Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan.....	68
Gambar 4. 4 <i>Structural Equation Modelling</i>	69