

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, DAN KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Produk *Skincare* Najmina Beautycare di Purwodadi)**

**SKRIPSI**

Memenuhi persyaratan

Untuk mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

**ADITYA SERLY ANGRAENY**

NPM. 211003612012375

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2025**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gaada yang tepuk tangan. Kelah diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Supriyanto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, mendo'akan, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Siti aminah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada Kakak tercinta Septiana safitri dan Suaminya Nurafni. Terimakasih atas segala motivasi, dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kepada keponakan tercinta Gendis afiana, Terimakasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis bahagia dan senyum, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yaitu nama dari Mohamad tohirin nurdias, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, pikiran, waktu, maupun moril kepada penulis. Terimakasih menjadi rumah pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat untuk pantang menyerah. Semoga allah selalu memberi keberkahan dalam segala hhal yang kita lalui.

6. Kepada Evi Irawati, S.Ak selaku sahabat penulis yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi, materi dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
7. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2021 dari Program Studi Manajemen Untag Semarang. Terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh Pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir pada diri saya sendiri Aditya Serly Angraeny. Terimakasih sudah mampu bertahan sejauh ini, dari banyaknya cobaan yang datang dan apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai, dan mari bertemu semua hal baik kedepannya.

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan produk *skincare* Najmina Beautycare di Purwodadi)

Title : *The influence of Service Quality, Word Of Mouth and Brand Trust on Customer Satisfaction (Study on Customers of Najmina Beautycare skincare products in Purwodadi)*

Nama : Aditya Serly Angraeny

NPM : 211003612012375

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Produk *Skincare* Najmina Beautycare Di Purwodadi). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Najmina Beautycare di Purwodadi yang berjumlah 3.540. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane dengan teknik *simple random sampling* (pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi) dengan hasil sampel nya yaitu 98 Pelanggan Najmina Beautycare. Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dengan alat bantu menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Word Of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepercayaan Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Produk *Skincare* Najmina Beautycare di Purwodadi)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Nurchayati, MM AK. CA selaku dekan Fakultas Ekonomika dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs.Galuh Juniarto, SE., MM. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Ibu Dra. Endang Swastuti, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Penulis

Aditya Serly Angraeny

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	I-9
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-9
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-9
1.5.1. Manfaat teoritis.....	I-9
1.5.2. Manfaat praktis.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori.....	II-1
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	II-4
2.1.3. Word Of Mouth.....	II-6
2.1.4. Kepercayaan Merek.....	II-8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	II-11
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	II-16
2.3.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-16
2.3.2. Pengaruh Word Of Mouth terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-17
2.3.3. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-18
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan sampel.....	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan pengukuran Variabel.....	III-2
3.2.1. Variabel Penelitian.....	III-3
3.2.2. Pengukuran Variabel.....	III-3
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.4. Pengujian instrument penelitian.....	III-5

3.4.1. Uji Validitas .....	III-5
3.4.2. Uji Reliabilitas .....	III-6
3.5. Teknik Analisis Data .....	III-6
3.5.1. Analisis Deskripsi .....	III-6
3.5.2. Analisis Inferensial .....	III-7
3.5.2.1. Uji Normalitas .....	III-7
3.5.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	III-8
3.5.2.3. Uji Goodness of Fit .....	III-9
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	IV-1
4.1.1. Deskripsi Subyek Penelitian .....	IV-1
4.1.2. Deskripsi Variabel .....	IV-1
4.1.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-1
4.1.2.2. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	IV-1
4.1.2.3. Tanggapan Responden terhadap Word Of Mouth .....	IV-4
4.1.2.4. Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Merek .....	IV-6
4.1.2.5. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	IV-7
4.2. Analisis Hasil Penelitian .....	IV-8
4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	IV-9
4.2.2. Uji Normalitas .....	IV-10
4.2.3. Uji Linearitas .....	IV-11
4.2.4. Uji Asumsi Klasik .....	IV-13
4.2.5. Uji Heteroskedastisitas .....	IV-14
4.2.6. Uji Goodness Of Fit (Uji Model) .....	IV-15
4.3. Pembahasan dari Hasil Penelitian .....	IV-18
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	IV-18
4.3.2. Pengaruh Word Of Mouth terhadap Kepuasan Pelanggan .....	IV-19
4.3.3. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	IV-20
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1. Simpulan .....	V-1
5.2. Saran .....	V-2
Daftar pustaka	
Lampiran	