

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN
KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE
MULUT TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi Pada Layanan *Genaral Repair* PT. Nasmoco Kaligawe Semarang)**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Mohammad Arifin

NIM : 30401511990

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN
KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN**

(Studi Pada Layanan *Genaral Repair* PT. Nasmoco Kaligawe Semarang)

Disusun Oleh :

Mohammad Arifin
NIM : 30401511990

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 September 2019

Pembimbing



Dr. Agus Wachjutomo, M.Si.
NIK. 210487015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN
KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN**

(Studi Pada Layanan *Genaral Repair* PT. Nasmoco Kaligawe Semarang)

Disusun Oleh :

Mohammad Arifin
Nim : 30401511990

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 27 September 2019

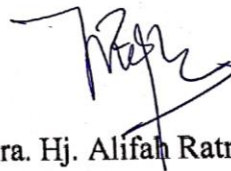
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. Agus Wachjutomo, M.Si.

Penguji



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



Dra. Hj. Sitty Yualliatin, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 30 September 2019



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Arifin
NIM : 30401511990

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :“PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 September 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 27 September 2019

Yang Memberi Pernyataan



Mohammad Arifin

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Arifin
NIM : 30401511990
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat Asal : Desa Glebeg RT 03/02 Sulang Rembang
No. HP / Email : 087833193927 / mohammadarifin25.ma@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN

Dan selanjutnya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 September 2019

Yang menyatakan



Mohammad Arifin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا
يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Mujadilah [58]: 11).

PERSEMBAHAN :

- Ibu dan Bapak yang selalu mendo’akan dan menyayangiku
- Nama yang tertulis dalam doa
- Sahabat dan teman-teman yang telah memberi semangat dan motivasi
- Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen serta komunikasi dari mulut ke mulut terhadap minat beli ulang. Penelitian ini ada 100 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner serta dengan uji instrument validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan komunikasi dari mulut ke mulut. Kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut dan minat beli ulang. Komunikasi dari mulut ke mulut berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mampu menjadi mediasi penting dalam menjembatani hubungan kualitas layanan jasa terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut mampu memediasi pengaruh hubungan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : kualitas layanan jasa, kepuasan konsumen, komunikasi dari mulut ke mulut, dan minat beli ulang.

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the effect of service quality and customer satisfaction as well as word of mouth on repurchase interest. This study has 100 people as respondents. Data collection techniques with questionnaires and with the validity and reliability of the test instrument. Processing data using SPSS. The results showed that service quality had a significant positive effect on customer satisfaction and word of mouth. Consumer satisfaction has a significant positive effect on word of mouth and repurchase intention. Word of mouth has a significant positive effect on repurchase interest. The results showed that customer satisfaction can be an important mediator in bridging the relationship of service quality with word of mouth. The results also showed that word of mouth communication was able to mediate the effect of the relationship of consumer satisfaction on repurchase interest.

Keywords: service quality, customer satisfaction, word of mouth , and repurchase intention.

INTISARI

Penelitian ini membahas upaya peningkatan minat beli ulang konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu variabel yang dapat meningkatkan minat beli ulang konsumen baik secara langsung maupun dimediasi oleh komunikasi dari mulut ke mulut. Kualitas layanan jasa menjadi salah satu variabel yang dapat meningkatkan meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan kajian teori yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe? (2) Bagaimana pengaruh kualitas layanan jasa terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe? (3) Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe? (4) Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang konsumen pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe? (5) Bagaimana pengaruh komunikasi dari mulut ke mulut terhadap minat beli ulang konsumen pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe? Objek penelitian ini adalah konsumen pada layanan *general repair* PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner sebanyak 100 responden.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN”. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Agus Wachjutomo, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan-masukan, pengarahan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, M.T., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak membantu proses kuliah hingga saat ini.
6. Ibu dan Bapak yang telah menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan serta senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan baik

secara moral, material maupun spiritual dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan.

7. Terima kasih atas dukungan dan semangat, kebersamaan, dan bantuan para sahabat dan teman, serta teman-teman S1 Manajemen Unissula angkatan 2015. Terima kasih atas motivasi, kebersamaan, kekeluargaan, keseruan dan persahabatan selama menempuh pendidikan di Unissula.
8. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang diberikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 September 2019

Penulis,

Mohammad Arifin