

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*,
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *WORD OF MOUTH*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
BONCAFE STEAK DI SURABAYA



OLEH:
STEVEN JULIUS D
3103015097

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*,
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *WORD OF
MOUTH* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
BONCAFE STEAK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

STEVEN JULIUS D.

3103015097

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*,
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *WORD OF MOUTH*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
BONCAFE STEAK DI SURABAYA**

Oleh:
STEVEN JULIUS DJABUMIR
3103015097

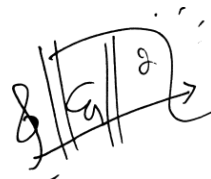
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.
NIDN: 0717095906
Tanggal: 12 Juni 2020

Pembimbing II



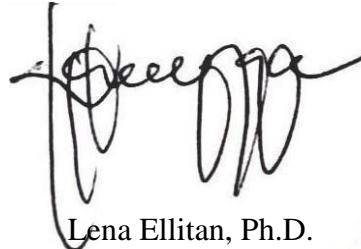
Yuliasti Ika Handayani, SE., MM.
NIDN: 0717079004
Tanggal: 15 Juni 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Steven Julius Djabumir NRP: 3103015097

Telah diuji pada tanggal 7 Juli 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Lena Ellitan, Ph.D.
NIDN. 0720057101

Mengetahui

Dekan,



Lodevicus Lasul, MM., AK., CPAI
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit Haribowo Lukito
CN=Robertus Sigit Haribowo
Lukito, OU=Head of
Management Department,
O=Widya Mandala Surabaya
Catholic University,
E=hod-manage@ukwms.ac.id
I am approving this document
Surabaya, East Java, IDN
2020-07-29 05:01:13

Robertus Sigit H. L., SE., M.SC
NIDN. 0703087902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Steven Julius D.

NRP : 3103015097

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Customer
Experience* terhadap *Word of Mouth* melalui *Customer
Satisfaction* pada Boncafe Steak Surabaya

Menyatakan bahwaskrripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademis sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juni 2020.....

Yang menyatakan



(Steven Julius D.....)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value* dan *Customer Experience* terhadap *Word of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* pada Boncafe Steak Surabaya” . Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:


1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Ninuk Muljani, Dra. Ec., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Yuliasti Ika Handayani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu

penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,

Penulis,



Steven Julius D.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Service Quality	9
2.1.2 Perceived Value.....	10
2.1.3 Customer Experience.....	12
2.1.4 Customer Satisfaction.....	13
2.1.5 Word of Mouth	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.4 Model Penelitian	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel.....	22
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2 Deskripsi Data	32
4.3 Hasil Analisis Data.....	37
4.4 Pembahasan.....	45

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Keterbatasan	50
5.3 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Kafe, Restoran, dan Rumah Makan di Surabaya	1
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	15
Tabel 3.1. <i>Goodness-of-Fit Indices</i>	28
Tabel 4.1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5. Frekuensi Responden Berdasarkan Tempat	32
Tabel 4.6. Interval Rata-rata Skor.....	33
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	33
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	34
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i>	35
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	35
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	36
Tabel 4.12. Tabel <i>Univariate Normality</i>	37
Tabel 4.13. Tabel <i>Multivariate Normality</i>	38
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability SQ</i>	39
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability PV</i>	40
Tabel 4.17. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CE</i>	40
Tabel 4.18. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CS</i>	41
Tabel 4.19. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability WOM</i>	42
Tabel 4.20. Uji Kecocokan Seluruh Model	42
Tabel 4.21. Hasil Uji Hipotesis.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Persyaratan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4a. Jawaban Responden Tentang Variabel SQ
- Lampiran 4b. Jawaban Responden Tentang Variabel PV
- Lampiran 4c. Jawaban Responden Tentang Variabel CE
- Lampiran 4d. Jawaban Responden Tentang Variabel CS
- Lampiran 4e. Jawaban Responden Tentang Variabel WOM
- Lampiran 5. Output SPSS Persyaratan dan Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Output SEM
- Lampiran 8a. *Path Diagram (T-Values)*
- Lampiran 8b. *Path Diagram (Standardized Solution)*
- Lampiran 8c. *Path Diagram (Estimates)*

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha pada era globalisasi saat ini semakin ketat, persaingan dalam dunia kuliner atau bisnis restoran terutama di Surabaya. Oleh karena itu, untuk bertahan hidup bahkan hingga memenangkan persaingan di industri restoran, maka banyak pengusaha kafe dan restoran, berkompetisi untuk memuaskan pelanggan agar tetap setia dan berperilaku positif terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan banyak cara, diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan, nilai serta pengalaman yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *service quality*, *perceived value* dan *customer experience* dapat mempengaruhi *word of mouth*, melalui *customer satisfaction*. Objek penelitian adalah pelanggan Boncafe Steak Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Boncafe Steak Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan SEM dengan *software* LISREL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer experience* berpengaruh secara langsung terhadap *customer satisfaction* yang berarti bahwa dengan memberikan pelayanan dan pengalaman yang positif, maka pelanggan dapat merasa puas, sehingga hal ini mengakibatkan pelanggan untuk melakukan *word of mouth*. Akan tetapi *perceived value* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *customer satisfaction* maupun melalui *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan harus dipuaskan terlebih dahulu agar berminat untuk berperilaku positif terhadap perusahaan.

Kata kunci: *service quality*, *perceived value*, *customer experience*, *customer satisfaction*, *word of mouth*

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER EXPERIENCE ON WORD OF MOUTH THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN BONCAFE STEAK SURABAYA.

ABSTRACT

Competition in the business world in the current era of globalization is increasingly fierce, competition in the culinary world or the restaurant business, especially in Surabaya. Therefore, to survive and even win competition in the restaurant industry, many cafe and restaurant entrepreneurs compete to satisfy customers to remain loyal and behave positively towards the company. Customer satisfaction can be achieved in many ways, including by providing good service, value and experience.

The purpose of this research is to examine the direct effect of service quality, perceived value and customer experience on word of mouth and also the indirect effect through customer satisfaction. The object of this research is the customers of Boncafe Steak Surabaya. This research used 150 samples, collected using purposive sampling method. The primary data used in this research was collected by questionnaires. This research used SEM analysis using LISREL software.

The results showed that service quality and customer experience directly affect customer satisfaction, which means that by providing positive service and experience, customers can feel satisfied, so this results in customers doing word of mouth. However, perceived value does not directly affect customer satisfaction or through customer satisfaction. This shows that the customer must be satisfied first in order to be interested in behaving positively towards the company.

Keywords : service quality, perceived value, customer experience, customer satisfaction, word of mouth