

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH*
SABUN AMOOREA**

SKRIPSI



**OLEH:
HENI EFIYANI
NIM :112010891**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH*
SABUN AMOOREA**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



**OLEH:
HENI EFIYANI
NIM :112010891**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

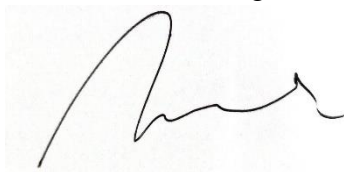
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Heni Efiyani
NIM : 112010801
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap *Word of Mouth* Sabun Amoorea.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini serta di lakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Juni 2024

Pembimbing,



Syahrul Alim, STP., M.M
NIDN: 0423037003

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP WORD OF MOUTH SABUN AMOOREA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Heni Efiyani
112010891

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 20, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E.,M.M
NIDN : 0423107203

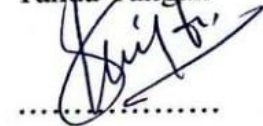
Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji
Dr. Suriyanti, S.E.,M.M
NIDN : 0412046503

Tanda Tangan



.....

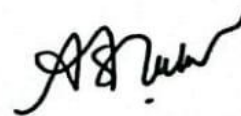
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Yunita Ramadhani RDS,S.E.,M.Sc.
NIDN : 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Heni Efiyani

NIM : 112010801

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian- bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi- sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 6 Juni 2024


Heni Efiyani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Al- Insyirah 6-8)

“ Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba.”

(walt Disney)

“Saat kita punya harapan dan dunia punya kenyataan maka kerja keraslah untuk duniamu.”

(Penulis)

Karya ini saya persembahkan untuk :

- Bapak dan ibu saya, orang yang selalu berjasa sampai sekarang dalam hidupku
- Tante Dewi Suyanti dan Om Yuda, orang yang selalu memotivasi, memberi arahan dan dukungan penuh semangat
- Bapak dan Ibu Guru serta Dosen yang telah memberikan ilmu serta teladan yang baik.
- Diri Sendiri yang sudah berjuang dan mampu mengerjakan sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulis karya ilmiah Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap *Word of mouth* Sabun Amoorea”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputra S.K.M., M.M.,D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr.Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS.,S.E.,M.Sc. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.
4. Bapak Syahrul Alim selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya, memberikan banyak masukan serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulis ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam mengembangkan keilmuan maupun penyelesaian Sripsi ini.
6. Orang tua ku tersayang yang telah mengasuh, mendidik, membersarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan pengorbanan yang tak terhingga.
7. Kakak, adek serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan semangat setiap waktu.

8. Sahabat-sahabat penulis khususnya keluh kesah kripicol (Ayu, Yunita, Lena, Novi, Arwa) dan sahabat seperjuangan Inayah yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, serta mengajarkan dan mendukung berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan rekan kerja dan mahasiswa Program Sarjana Universitas Pelita Bangsa yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 16 Juni 2024

Penulis,

Heni Efiyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Word of mouth</i>	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kualitas Produk	12
2.1.4 Kepercayaan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.1.2 Desain Penelitian	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	25
3.3.2 Skala Pengukuran Variabel	30
3.4 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	31
3.5.1 Jenis Data	31
3.5.2 Sumber Data	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Data	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas	33

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Deskripsi Data atau Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.2 Profil Responden.....	37
4.1.3 Hasil Analisis Data.....	38
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.5 Uji Hipotesis.....	45
4.2 Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pertumbuhan Pasar Skincare.....	1
Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Produk Sabun Amoorea	36
Gambar 4. 2 Grafik P-P Plot	42
Gambar 4. 3 Grafik Histrogram	43
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 3 Bobot Penilaian Skala Likert	31
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	37
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Karakteristik responden pernah memakai sabun Amoorea.....	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Validitas Variabel Kepercayaan	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of mouth</i>	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Varibel Dependen dan Independent	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnove	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinaritas	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Mapping Jurnal Penelitian Terdahulu.....	56
Lampiran 2. Kuesioner.....	59
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner	63
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	74
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	78
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Data	78
Lampiran 7. r tabel	83
Lampiran 8. T tabel	86
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	89
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	90

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY,
AND TRUST ON WORD OF MOUTH OF AMOOREA SOAP***

Heni Efiyani¹
Syahrul Alim²

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, product quality and trust on word of mouth of Amoorea soap in Cikarang. This research used quantitative methods and questionnaires which were distributed to 100 respondents, the data was processed using SPSS version 25. The results of the research accurately show that service quality has a significant and positive influence on word of mouth of Amoorea soap, as proven by the t-value of 3.276 which is greater than the t table 1.985 and the sig value is 0.001 which is smaller than 0.05. Product quality does not have a positive effect on word and mouth of Amoorea soap with a t-value of 1.242 which is smaller than the t table and a sig value of 0.217 which is greater than 0.05. Trust has a positive and significant influence on word of mouth with a t-value of 4.36 and a sig value of 0.000.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Trust, and Word of mouth.*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* SABUN AMOOREA

Heni Efiyani¹
Syahrul Alim²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap *word of mouth* sabun amoorea di cikarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner yang di bagikan kepada 100 responden, data di olah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *word of mouth* sabun amoorea, di buktikan dengan nilai t-hitung 3,276 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai sig 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap *word of mouth* sabun amoorea dengan nilai t-hitung 1,242 lebih kecil dari t tabel dan nilai sig 0,217 dimana lebih besar dari 0,05. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dengan nilai t-hitung 4,36 dan nilai sig 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan *Word of mouth*.