

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT (*WORD OF  
MOUTH*) PADA WARGA RW 04 DESA BANTARJAYA  
PENGGUNA SEPEDA MOTOR MEREK HONDA DI BOGOR**

**HERLIN YUSNITA**

**8135102964**



**Skripsi Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION  
WITH WORD OF MOUTH ON COMMUNITY DISTRICT 04  
DESA BANTARJAYA OF HONDA MOTORCYCLE USERS IN  
BOGOR***

**HERLIN YUSNITA**

**8135102964**



***Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment Of Faculty  
of Economics At State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014***

## ABSTRAK

**Herlin Yusnita.** Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth) Pada Warga RW 04 Desa Bantarjaya Pengguna Sepeda Motor Merek Honda di Bogor. Skripsi. Jakarta: Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid serta dipercaya mengenai hubungan antara kepuasan pelanggan dengan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Data dikumpulkan dari survei pada 45 warga RW 04 Desa Bantarjaya pengguna sepeda motor merek Honda yang terdiri dari RT 01, 02, dan 03. Teknik pengambilan sampel ialah *proportional random sampling*. Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap sampel yang sudah ditentukan. Skor kepuasan pelanggan diperoleh dari kuesioner dengan skala Likert. Skor *word of mouth* diperoleh dari kuesioner skala Likert. Sampel penelitian diambil sebanyak 40 responden.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $= 31,92 + 0,56 X$ . Dari persamaan tersebut, dilakukan uji persyaratan liliefors didapat  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0,1054 < 0,1400$ ). Hal itu berarti data berdistribusi normal. Pada uji keberartian regresi didapat  $F_{hitung} (22,57) > F_{tabel} (4,10)$  yang dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi berarti. Sedangkan untuk uji kelinieran regresi diperoleh hasil  $F_{hitung} (0,88) < F_{tabel} (2,25)$  yang menandakan bahwa persamaan regresi linier. Hasil uji koefisien korelasi dengan menggunakan product moment dari Pearson diperoleh nilai  $r_{xy} = 0,610$ . Dari perhitungan uji keberartian korelasi didapat  $t_{hitung} = 4,750 > t_{tabel} = 1,68$ . Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *kepuasan pelanggan* dengan *word of mouth*. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, diperoleh angka 37,26% sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki kontribusi terhadap *word of mouth* sebesar 37,26%.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth*

## **ABSTRACT**

**Herlin Yusnita.** *The Correlation Between Customer Satisfaction with Word of Mouth on Community District 04 Desa Bantarjaya of Honda Motorcycle Users in Bogor. Skripsi. Jakarta: Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. 2014.*

*The purpose of this research is to get valid and reliable data about correlation between customers satisfaction with word of mouth.*

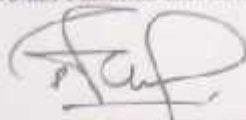
*Data was collected from a survey of 45 citizens on community district 04 Desa Bantarjaya of Honda motorcycle users from RT 01, RT 02, and RT 03 with a sampling using proportional random sampling technique. The survey was conducted by distributing questionnaires to a sample that has been determined. Score of customers satisfaction was obtained by questionnaire by administering a questionnaire with Likert scale. Score of word of mouth was obtained by administering a questionnaire with Likert type scale. Research samples were taken as 40 respondents.*

*Regression equation in this research is  $= 31.92 + 0.56X$ . From this equation test requirements analysis conducted by the normality test error estimate the regression of Y on X obtained by Liliefors  $L_o < L_t$  ( $0.1054 < 0.1400$ ). It means the data are normally distributed. On the meaningfulness of regression test we got the result  $F_h$  ( $22.57$ )  $> F_t$  ( $4.10$ ) which can be concluded that the regression model is meaningful. As for the linearity test obtained  $F_h$  ( $0.88$ )  $< F_t$  ( $2.25$ ), indicating that the regression equation is linear. The test results by using a correlation coefficient of Pearson product moment values obtained  $r_{xy} = 0.610$ . From the correlation meaningful test calculations  $t$  count  $= 4.750 > t_{table} = 1.684$  indicating a significant relationship between customer satisfaction with word of mouth. From the calculation results obtained 37.26% coefficient of determination so that it can be said that customer satisfaction has a contribution on word of mouth as 37.26%.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Word of Mouth*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Peranggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjotju Fatimah, M. Si</u> NIP. 1953117 198203 2 001	Ketua Penguji		.....
2. <u>Dra. Rochyati Sukmadi, M.Pd</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Penguji Ahli		.....
3. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 19550722 198210 2 001	Sekretaris		.....
4. <u>Satyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si</u> NIP. 10720617 199903 1 001	Pembimbing I		.....
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		.....

Tanggal lulus : .....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dengan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014



Herlin Yusra  
No. Reg 8135102964

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

***”Success is always accompanied with failure”***

(Kesuksesan selalu disertai dengan kegagalan)

***“The formulas of the success are a hard word and never give up”***

(Formula dari kesuksesan adalah kerja keras dan tidak pernah menyerah)

***“Learn from the mistake in the past, try by using a different way, and always hope for successful future”***

(Belajarlah dari kesalahan di masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di masa depan)

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, kedua adik-adik tersayang, pria terkasih, sahabat serta teman-teman yang begitu luar biasa memberikan doa, dukungan, motivasi, semangat, dan inspirasi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Antara *Kepuasan Pelanggan* dengan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut (*Word of Mouth*) pada Warga RW 04 Pengguna Sepeda Motor Merek Honda di Bogor”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuannya untuk menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M. Si, selaku dosen pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana, E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi khususnya dosen Pendidikan Tata Niaga, yang turut serta memberikan koreksi dalam penulisan skripsi ini
7. Kedua orang tua saya, Ibu Hesti dan Bapak Usyeu Sukmasuswedi, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, semangat, perhatian serta dukungan yang tulus baik secara materi maupun non materi.
8. Adik-adik saya tercinta, Heru Yustian dan Tyas Herdina Yustia. Mereka yang terkadang mengganggu ketika saya sedang mengetik skripsi ini, namun tawa dan canda mereka menjadi hiburan tersendiri ketika saya mengalami kejenuhan.
9. Ketua RW 04 dan RW 11 Desa Bantarjaya Kabupaten Bogor, yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
10. Warga RW 04 dan RW 11 Desa Bantarjaya Kabupaten Bogor, yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya menjadi responden dan sumber data dalam skripsi ini.
11. Sahabat terhebat dan luar biasa, Noerlia Agustina Rachman, Hilda Fauziah, Fatah Nabela, Novie Tri Lestari, Sentya Windani, dan Giusti, yang selalu siap sedia bila dimintai bantuan, selalu sabar untuk mengajari saya dan selalu membawa keceriaan, semangat, dan perhatian yang tiada hentinya.
12. Yana Triyana, yang selalu memberi kekuatan, perhatian dan cintanya ketika saya mulai merasa lemah dan lelah untuk menyusun skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi, khususnya Program Pendidikan Tata Niaga angkatan 2010, yang selalu mendoakan dan membantu penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
14. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga peneliti menerima saran dan kritik dari semua pihak demi perbaikan dan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, Juni 2014

Peneliti