

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WORD OF MOUTH
PADA PT ASOKA PERKASA KEMALA CIPTA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen**



FITRI KARNILA

2211001004

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


TAHUN 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fitri Karnila

NIM : 2211001004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Fitri Karnila
NIM : 2211001004
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth Pada
Pt Asoka Perkasa Kemala Cipta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

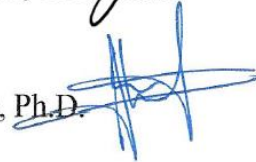


Muchsin

Penguji 1 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M.



Penguji 2 : Arief Suharko, Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
- 2) Pihak PT ASOKA PERKASA KEMALA CIPTA yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
- 3) Orang Tua tercinta, yang sudah membesarkan dan mendidik penulis hingga bisa berada pada tahapan saat ini. Terima kasih untuk doa dan kasih sayangnya.
- 4) Suami tercinta, Maulana Yasin Safputra yang selalu setia memberi semangat dan doanya.
- 5) Adik-adik tercinta, Dhea Aulia Fitri, Muhammad Dhimas Prakoso, yang selalu setia memberikan doa dan semangat.
- 6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan thesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Agustus 2024



Fitri Karnila

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Fitri Karnila**
NIM : **2211001004**
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis : Strategi Manajemen

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth Pada Pt Asoka Perkasa Kemala Cipta

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Fitri Karnila)

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WORD OF MOUTH
PADA PT ASOKA PERKASA KEMALA CIPTA**

Fitri Karnila

ABSTRAK

Semakin pesatnya perkembangan strategi bisnis menggunakan komunikasi pemasaran di era globalisasi ini, membuat para perusahaan melakukan pemasaran langsung menggunakan jasa Periklanan Media Luar Ruang. PT Asoka Perkasa Kemala Cipta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa periklanan media luar ruang yang dituntut bisa menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan sejenis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan melalui word of mouth pada PT Asoka Perkasa Kemala Cipta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Analisis statistik menggunakan metode Smart-PLS untuk dilakukan pengujian model dan hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Word of mouth. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Word of mouth.

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WORD OF MOUTH
PADA PT ASOKA PERKASA KEMALA CIPTA**

Fitri Karnila

ABSTRACT

The increasingly rapid development of business strategies using marketing communications in this era of globalization has led companies to carry out direct marketing using Outdoor Media Advertising services. PT Asoka Perkasa Kemala Cipta is a company operating in the field of outdoor media advertising services which is required to face quite tight competition with other similar companies. This research aims to determine the effect of customer trust on customer satisfaction through word of mouth at PT Asoka Perkasa Kemala Cipta. This type of research is quantitative research. The data presented in this research was obtained through a questionnaire distributed to 100 respondents. Statistical analysis uses the Smart-PLS method to test models and hypotheses. The results of this research show that customer trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer trust has a positive and significant effect on word of mouth. Customer satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan	6
1.4. Manfaat	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Konsep	8
2.1.1 Word of Mouth (WOM).....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual	18
2.4 Kerangka Pemikiran	19
2.5 Hipotesis	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, dan Definisi Operasional Variabel	21
3.1.1 Jenis Penelitian.....	21
3.1.2 Ruang Lingkup.....	21
3.1.3 Variabel Penelitian.....	21
3.1.4 Definisi Operasional Variabel.....	21

3.2. Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1 Sumber Data.....	25
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis Data	26
3.4.1. Uji Validitas.....	26
3.4.2. Uji.Reliabilitas	26
3.4.3 Analisis Deskriptif.....	27
3.4.4 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	27
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Karakteristik Responden	29
4.2 Analisis Deskriptif	29
1. Penilaian terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	29
2. Penilaian terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	31
3. Penilaian terhadap Variabel Word Of Mouth	32
4.3 Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	34
1. Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model)	34
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	37
4.4 Pembahasan	41
1. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Word of Mouth.....	42
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth.....	44
4. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Word of Mouth.....	46
BAB V	49
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Implikasi Penelitian	49
5.3 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	50
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Survey Evaluasi PT Asoka Perkasa Kemala Cipta.....	2
Tabel 1.2. Survey Evaluasi PT Asoka Perkasa Kemala Cipta.....	3
Tabel 1.3. Survey Evaluasi PT Asoka Perkasa Kemala Cipta.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3. 2 Keterangan Semantic Differential Scale	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	29
Tabel 4. 2 Penilaian terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	30
Tabel 4. 3 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 4. 4 Penilaian Terhadap Word of Mouth.....	32
Tabel 4. 5 Convergent Validity.....	34
Tabel 4. 6 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	36
Tabel 4. 7 Composite Reliability.....	37
Tabel 4. 8 Nilai R- Square.....	37
Tabel 4. 9 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	38
Tabel 4. 10 Specific Indirect Effects (Mean, STDEV, T-Values).....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4. 1 Output Koefisien Jalur	35
Gambar 4. 2 Hasil Uji Bootstrapping.....	39