

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* PADA KONSUMEN
RESTORAN KOBER MIE SETAN SURABAYA**



Oleh:

**ABRIAN WIRA SETIAWAN
NPM: 10.1.02.04308**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2015**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* PADA KONSUMEN
RESTORAN KOBER MIE SETAN SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

ABRIAN WIRA SETIAWAN

NPM: 10.1.02. 04308

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2015

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* PADA KONSUMEN
RESTORAN KOBER MIE SETAN SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
ABRIAN WIRA SETIAWAN
NPM : 10.1.02.04308

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 07 Maret 2015

Susunan Tim Penguji :

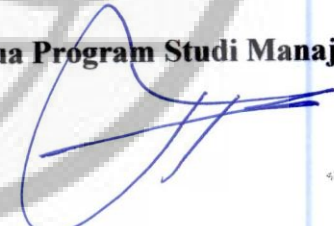
Ketua : Prof. Dr. Soedjono, M.M.
Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :



Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawahini, saya:

Nama : ABRIAN WIRA SETIAWAN
NIM : 10.1.02. 04308

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KOMUNIKASI WORD OF MOUTH PADA KONSUMEN RESTORAN KOBER MIE SETAN SURABAYA dan diajukan untuk diuji pada tanggal 7 Maret 2015 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 menyali, atau meniru dalam bentuk rangkaian 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 pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 7 Maret 2015
Yang membuat pernyataan



Abrian Wira Setiawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **ABRIAN WIRA SETIAWAN**
NPM : 10.1.02. 04308
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo / 22 Oktober 1989
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Bogor No.5 Juanda, Sedati, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **SETIYADI**
Alamat Rumah : Jl. Bogor No.5 Juanda, Sedati, Sidoarjo
Alamat Kantor : Jl. Ir. H. Juanda, Sedati, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : TNI-AL / KABEKUD

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD HANG TUAH 10 di Sidoarjo Tahun 2002
2. Tamat SMPN 1 SEDATI di Sidoarjo Tahun 2005
3. Tamat SMA HANG TUAH 2 di Sidoarjo Tahun 2008
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – IX	2010-2015	-

Dibuat dengan sebenarnya

(**Abrian Wira Setiawan**)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Komunikasi *Word of Mouth* Pada Konsumen Restoran Kober Mie Setan Surabaya.” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara moril maupun secara materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah berperan dalam terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, SE., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M , selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan sepuh hati membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Sulistyو Budi Utomo, B.B.A, MA, Ec Selaku Dosen Wali.

5. Bapak serta Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti kuliah.
6. Pihak-pihak Restoran Kober Mie Setan Surabaya, terima kasih atas informasi dan kerjasamanya.
7. Kedua orang tua saya, dan juga saudara-saudara saya yang telah memberikan dorongan baik moril maupun spiritual untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Buat semua teman sebaya Avian, Bregas, Chandika, Erwin, Irwan, Jeffry, Qudsi, Ratih, Rendys, dan lain-lain yang telah membantu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan senantiasa mendoakan saya selama menyusun skripsi ini.
9. Buat teman-teman komunitas sepeda motor Yamaha Scorpio se-Indonesia terima kasih atas doa dan dukungannya dalam menyusun skripsi ini.
10. Buat semua teman-teman kampus, terima kasih atas segala bantuan dan motivasinya selama menyusun skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati yang tulus penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, 7 Maret 2015

Abrian Wira Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoretis.....	9
2.1.1 Jasa.....	9
2.1.1.1 Pengertian Jasa.....	9
2.1.1.2 Proses Jasa.....	10
2.1.1.3 Karakteristik Jasa.....	12
2.1.1.4 Klasifikasi Jasa.....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	16
2.1.2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.1.3 Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	21
2.1.3.1 Teori Komunikasi Pemasaran.....	21
2.1.3.2 Pengertian Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	24
2.1.3.3 Efektivitas Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Rerangka Pemikiran.....	28
2.4 Model Analisis.....	30
2.5 Perumusan Hipotesis.....	31
BAB 3 METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Gambaran Objek Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	33

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1	Variabel.....	34
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Sekilas Tentang Restoran Kober Mie Setan Surabaya.....	48
4.1.2	Promosi Restoran Kober Mie Setan Surabaya	50
4.2	Data Penelitian	54
4.2.1	Karakteristik Responden	54
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Penelitian .	56
4.3	Analisis Data	67
4.3.1	Uji Kualitas Data.....	67
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.3.4	Uji Kelayakan Model	78
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	79
4.4	Pembahasan.....	82
BAB 5 PENUTUP		
5.1.	Simpulan	89
5.2.	Saran.....	90
JADWAL PENELITIAN		91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

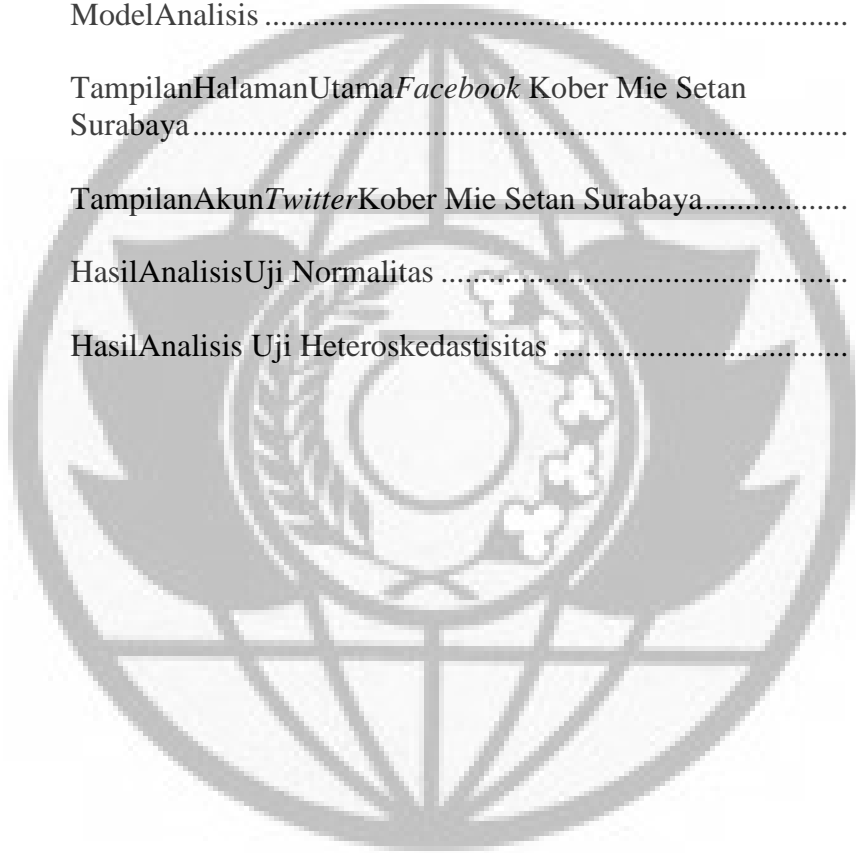
Tabel		Halaman
3.1.	Skor Jawaban Kuesioner	38
3.2.	Kriteria Pengujian Autokorelasi dengan <i>Durbin-Watson</i>	42
4.1.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	54
4.2.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	54
4.3.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.4.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Restoran Kober Mie Setan Surabaya.....	55
4.5.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Pengaruh Untuk Menjadi Pelanggan Restoran Kober Mie Setan Surabaya.....	56
4.6.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Produk (X_1).....	57
4.7.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga (X_2)	59
4.8.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Lokasi (X_3)	60
4.9.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi (X_4)..	61
4.10.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Orang (X_5)	62
4.11.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Bukti Fisik (X_6)	63
4.12.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Proses (X_7).....	65
4.13.	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Komunikasi <i>Word of Mouth</i> (Y).....	66
4.14.	Hasil Uji Validitas ($N = 90$, $r_{tabel} = 0,207$)	68
4.15.	Hasil Uji Reliabilitas	69
4.16.	Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov.....	72
4.17.	Hasil Uji Multikolinieritas	73

4.18.	Hasil Uji Autokorelasi.....	75
4.19.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.20.	Hasil Uji F.....	79
4.21.	Hasil Uji t.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Proses Generik	10
2.2. Kerangka Pemikiran	29
2.3. Model Analisis	30
4.1. Tampilan Halaman Utama <i>Facebook</i> Kober Mie Setan Surabaya	51
4.2. Tampilan Akun <i>Twitter</i> Kober Mie Setan Surabaya	53
4.3. Hasil Analisis Uji Normalitas	71
4.4. Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner	95
2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	98
3	Frekuensi Jawaban Responden	105
4	Hasil Uji Validitas	112
5	Hasil Uji Reliabilitas	116
6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	120
7	Tabel Nilai Kritis Korelasi Pearson	125
8	Tabel Durbin Watson (DW), $\alpha = 5\%$	126