

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA**



**Oleh:**

**NABILA**

**NPM: 20.1.02.12300**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA**



**Oleh :  
NABILA  
NPM: 20.1.02.12300**

**Program Studi : Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2024**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**NABILA**

**NPM: 20.1.02.12300**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**NABILA**

**NPM: 20.1.02.12300**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 27 April 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

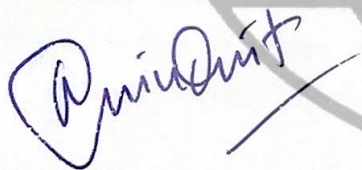
**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**  
**2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

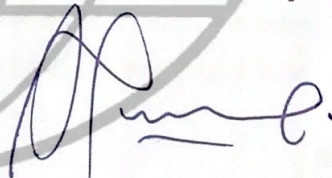
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Nabila**

N.P.M : **20.1.02.12300**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA.**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 27 April 2024 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 menyalin, 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 ini. Bila kemudian 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, 27 April 2024  
Yang membuat Pernyataan



**Nabila**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nabila  
NPM : 20.1.02.12300  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/ Tanggal Lahir : Blitar, 01 Mei 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 1 (Satu) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Jendral Sudirman No.3 Blitar  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Dwiana Nuralis  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Jendral Sudirman No.3 Blitar  
Alamat Kantor/Telepon : 082226660925  
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ponggok 6 Blitar tahun 2014
2. Tamat SMP di SMP Darul Ulum 1 Unggulan Jombang tahun 2016
3. Tamat SMAN 1 Ponggok Blitar tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT) Nama PT

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020-2024	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Nabila

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan karunia-Nya kepada penulis. Tanpa rahmat dan pertolongan-Nya penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN STEAK INDUSTRY SURABAYA.”** Yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga tidak menutup kemungkinan bahwa skripsi ini juga dapat terselesaikan berkat bantuan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing sekaligus ibu dosen wali kelas yang telah pemberi arahan yang sangat bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen, serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memebrikan banyak ilmu pengetahuan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kepada ibu saya bu Dwiana saya selalu memberikan semangat, movitasi dan selalu mendoakan saya selama menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Wananda Azhar S. selaku kakak saya dan pemilik restoran yang tidak henti-hentinya memotivasi saya agar cepat menyelesaikan skripsi ini
7. Kepada Dwiki Alfandi selaku support system saya yang sabar dan selalu menemani saya dalam proses menyelesaikan skripsi,

8. Kepada saudari saya Mbak Tita dan Risma yang menemani saya mengerjakan proses skripsi hingga pagi dan memotivasi saya untuk semangat mengerjakannya.
9. Kepada teman saya Virgi, Shanti, Mia, Ardel, Kevin yang membantu saya memahami bagaimana proses skripsi ini hingga akhir.
10. Kepada teman saya Chiendy, Nofi, Zelinda, Annes yang selalu memotivasi saya agar dapat menyelesaikan tugas skripsi saya hingga akhir.
11. Semua teman-teman sayng yang belum bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu yang selalu memberikan bantuan ketika saya sangat membutuhkan bantuan sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Surabaya, 27 Februari 2024

Nabila



## DAFTAR ISI

COVER DEPAN.....	i
COVER DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iiiv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xivv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Promosi .....	10
2.1.2 Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Word of Mouth (WOM) .....	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27

2.4.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	28
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian .....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	32
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data .....	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Variabel Penelitian.....	34
3.4.2 Definisi Operasi Variabel .....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	40
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Uji kelayakan Model.....	43
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Uji Instrumen .....	47
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	49
4.1.4 Regresi Linier Berganda.....	56
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	58
4.1.6 Uji Kelayakan Model.....	61
4.1.7 Pengujian Hipotesis .....	613
4.2 Pembahasan .....	64
4.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64

4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.2.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	66
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3 Saran .....	68
JADWAL PENELITIAN .....	<b>70</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>71</b>
LAMPIRAN.....	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Peneliti Terdahulu .....	18
2 Nilai Interval Kelas .....	33
3 Hasil Uji Validitas.....	48
4 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
7 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	51
8 Nilai Interval Kelas .....	52
9 Tanggapan Responden terhadap Promosi .....	53
10 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan .....	54
11 Tanggapan Responden terhadap Word of Mouth .....	55
12 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
14 Hasil Uji Normalitas .....	59
15 Uji Multikolinieritas .....	60
16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
17 Hasil Uji F .....	61
18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	62
19 Hasil Uji t .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Peringkat <i>Steak</i> di Gubeng Surabaya .....	1
2 Kerangka Konseptual .....	26
3 Logo Perusahaan .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Karakteristi Responden .....	73
2 Hasil Data Tabulasi .....	78
3 Hasil Output SPSS .....	79
4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	94
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	95
6 Surat Ijin Riset .....	96
7 Surat Balasan Riset .....	97
8 Surat Pernyataan Penelitian .....	98
9 Sertifikat .....	99
10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	100
11 Hasil Cek Plagiasi .....	101
12 Berita Acara .....	104