

**PENGARUH WORD OF MOUTH, DAYA TARIK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT LEFFINDO JAYA LOGISTIC DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Wiliyanto  
200910006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH WORD OF MOUTH, DAYA TARIK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT LEFFINDO JAYA LOGISTIC DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Wiliyanto  
200910006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Wiliyanto  
NPM : 200910006  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh *Word Of Mouth*, Daya Tarik dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam**

Adalah hasil karya dari sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila pernyataan di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Januari 2024



Wiliyanto

200910006

**PENGARUH WORD OF MOUTH, DAYA TARIK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT LEFFINDO JAYA LOGISTIC DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:  
Wiliyanto  
200910006**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 26 Januari 2024**



**Dr. Sunarto Wage, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Word of Mouth*, Daya Tarik dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam yang masing-masing variabel mempunyai permasalahan seperti pelayanan yang diberikan masih belum terpercaya dan kurang disukai pelanggan. Ada sebagian masyarakat yang lebih mempercayai *Word of Mouth* dibandingkan iklan atau promosi resmi, ada sebagian *word of mouth* PT Leffindo Jaya Logistic yang tidak menunjukkan tanggung jawab sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic menurun. Rekomendasi keluarga, teman, dan mitra bisnis juga dipertimbangkan secara lebih obyektif dan serius oleh calon konsumen. Jadi jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini mempunyai populasi dengan jumlah 100 pelanggan (58 laki-laki dan 42 perempuan) yang diberikan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sagulung, Kelurahan Tembesi, Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *word of mouth*, daya tarik dan citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu perusahaan jasa logistik skala kecil-menengah untuk mengetahui apa saja kekurangan dari layanannya sehingga dapat meningkatkan pelayanannya dari lokal hingga internasional, dan lebih memperhatikan setiap detail kecil untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan. khususnya PT Leffindo Jaya Logistic, karena sedikit ketidakpuasan dapat membuat calon konsumennya berpaling dan mencari alternatif pilihan.

**Kata kunci :** Citra Merek; Daya Tarik; Kepuasan Pelanggan; *Word Of Mouth*

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the influence of word of mouth, attractiveness and brand image on customer satisfaction at PT Leffindo Jaya Logistic in Batam City where each variable has problems such as the services provided are still not trusted and are not popular with customers. There are some people that are more trusting to Word of Mouth than official ads or promotion, there are some WoM that PT Leffindo Jaya Logistics do not show responsibilities and thus causing customer satisfaction of PT Leffindo Jaya Logistics to go down. Also the recommendation of families, friends, and business partners were considered more objectively and seriously by potential customers. So this type of research is quantitative research to test the relationship between hypothesized variables. This research has a population with a total of 100 customers (58 men and 42 women) who were given questionnaires. This research was conducted at Sagulung District, Tembesi Village, Batam City. This research uses a purposive sampling method. The results of this research show that the variables word of mouth, attractiveness and brand image are significantly positive on customer satisfaction. With this research conducted, researcher hope this will help that small-middle sized logistics services company to know what is lacking from their services so they can improve their service from local to international, and pay more attention to every little details to keeps improving customer satisfaction especially PT Leffindo Jaya Logistics, as a few dissatisfaction could make their potential customers to turn away and seeks alternatives choice.*

**Keywords:** *Attractiveness; Brand Image; Customer Satisfaction; Word Of Mouth*

## KATA PENGANTAR

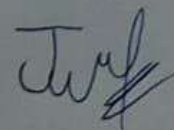
Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Sunarto Wage, S.E., M. Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini turut dalam membantu memberikan masukan dan pengetahuan kepada penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan penuh;
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai;
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini, yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 26 Januari 2024



Wiliyanto





**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 <i>Word of Mouth</i> .....	9
2.1.1.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	9
2.1.1.2 Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	9
2.1.1.3 Manfaat <i>Word of Mouth</i> .....	10
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i> .....	11
2.1.2 Daya Tarik .....	12
2.1.2.1 Pengertian Daya Tarik .....	12
2.1.2.2 Komponen Daya Tarik.....	14
2.1.2.3 Indikator Daya Tarik .....	15
2.1.3 Citra Merek .....	16

2.1.3.1	Pengertian Citra Merek .....	16
2.1.3.2	Manfaat Citra Merek .....	17
2.1.3.3	Indikator Citra Merek.....	17
2.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.4.2	Tipe Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	38
2.3.1	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.3.2	Pengaruh Daya Tarik terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.3.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.4	Hipotesis .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Sifat Penelitian .....	41
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	41
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.3.2	Periode Penelitian .....	42
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Teknik Penentuan Sampel.....	43
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	44
3.5	Sumber Data.....	44
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
3.7.1	Variabel Bebas (Independen).....	45
3.7.2	Variabel Terikat (Terikat) .....	46
3.8	Metode Analisis Data.....	47
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	47
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	47
3.8.2.1	Uji Validitas .....	48
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	49

3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	50
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	50
3.8.3.3	Uji Heteroskedastitas .....	50
3.8.4	Uji Pengaruh .....	51
3.8.4.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
3.8.4.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
3.9	Uji Hipotesis .....	52
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	52
3.9.2	Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian.....	54
4.1.2	Logo Objek Penelitian .....	54
4.2	Deskripsi Responden .....	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	57
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> (X1).....	57
4.3.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik (X2) .....	58
4.3.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X3) .....	60
4.3.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
4.4	Analisis Data.....	63
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	63
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	63
4.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	65
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	65
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	67
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.4.3	Uji Pengaruh .....	68

4.4.3.1	Analisis Linear Berganda.....	68
4.4.3.2	Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	69
4.5	Uji Hipotesis .....	69
4.5.1	Uji t .....	69
4.5.2	Uji F .....	70
4.6	Pembahasan.....	71
4.6.1	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.6.2	Pengaruh Daya Tarik terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.6.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	72
4.7.1	Implikasi Teoritis .....	72
4.7.2	Implikasi Praktis .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	73
5.2	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		xv
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	40
<b>Gambar 4.1</b> Logo PT Leffindo Jaya Logistic .....	54
<b>Gambar 4.2</b> Diagram <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	66

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	29
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	42
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Variabel .....	46
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	55
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	55
<b>Tabel 4.3</b> Pendidikan Responden .....	56
<b>Tabel 4.4</b> Penghasilan Responden.....	56
<b>Tabel 4.5</b> Skor Analisis Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> (X1) .....	57
<b>Tabel 4.6</b> Skor Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik (X2) .....	58
<b>Tabel 4.7</b> Skor Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X3) .....	60
<b>Tabel 4.8</b> Skor Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Pengujian Validitas <i>Word of Mouth</i> (X <sup>1</sup> ).....	63
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Pengujian Validitas Daya Tarik (X <sup>2</sup> ) .....	63
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Validitas Citra Merek (X <sup>3</sup> ).....	64
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	64
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Pengujian Reliabilitas .....	65
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnoov</i> .....	66
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	68
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	69
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji t .....	70
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji F .....	70

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus <i>Lemeshow</i> .....	43
<b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....	48
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda.....	51