

**PENGARUH WORD OF MOUTH, INOVASI LAYANAN, DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA SALON KEMBANG DESA SPA
DI BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapai Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



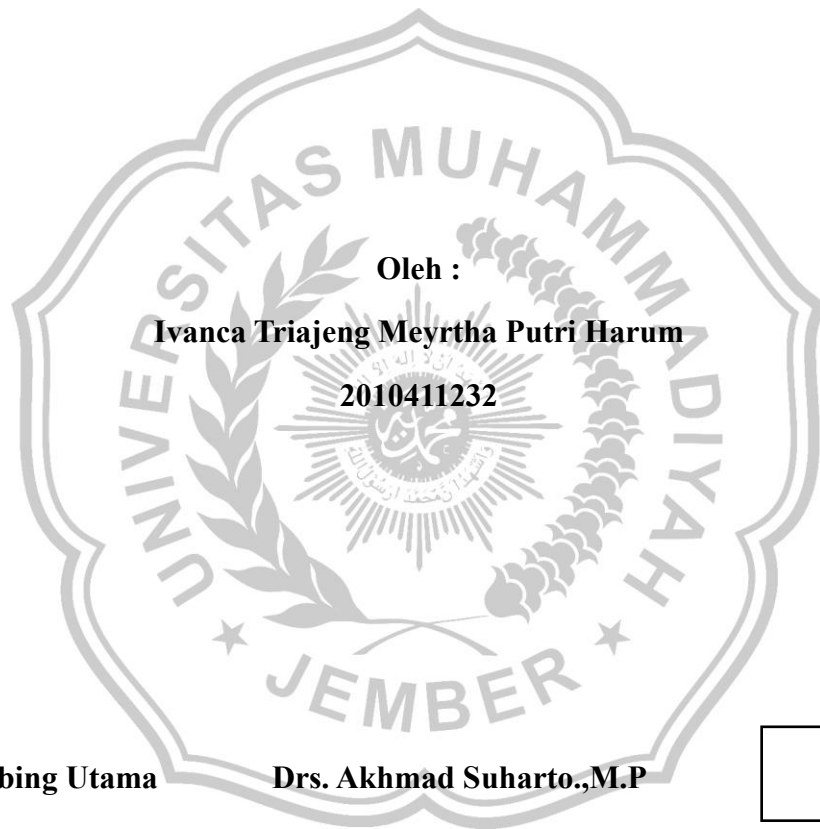
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**“PENGARUH WORD OF MOUTH, INOVASI LAYANAN, DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA SALON KEMBANG DESA SPA
DI BANYUWANGI”**



Oleh :

Ivanca Triajeng Meyrtha Putri Harum

2010411232

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Akhmad Suharto.,M.P

Dosen Pembimbing Pendamping

Rusdiyanto S.Pd.I.,M.Pd.I

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ivanca Triajeng Meyrtha Putri Harum

Nim : 2010411232

Prodi : Manajemen

Menyatakan Sebenar-Benarnya Bahwa Karya Ilmiah Berupa Skripsi Yang Berjudul "Pengaruh Word Of Mouth, Inovasi Layanan, dan Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi" adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sebenarnya, belum pernah diajukan kepada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari jika ada pihak pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 Juli 2024



Ivanca Triajeng Meyrtha Putri Harum


2010411232

PENGESAHAN


Skripsi ini berjudul “Pengaruh Word Of Mouth, Inovasi Layanan, dan Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi”, Telah diuji dan disahkan oleh fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Ivanca Triajeng Meyrtha Putri Harum
Nim : 2010411232
Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji


Drs. M.Naely Akhad. M.Si
NIP 19661231199031000

Anggota 1


Drs. Akhmad Suharto. M.P
NPK 1962120118906242

Anggota 2

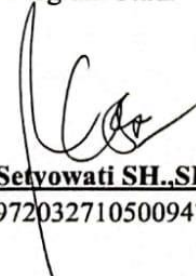

Rusdiyanto., S.Pd.I., M.Pd.I
NPK 19910128.1.1703792

Mengesahkan :



Mahenika Sari SE, MM
NIP 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM
NPK 19720327105009477

PERSEMBAHAN

Yang Pertama puji syukur kepada Allah Swt atas terselesaikan Skripsi dengan baik dan lancar.

Oleh karena itu Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Pertama untuk Alm. Hariyono, seseorang yang biasa saya sebut ayah yang paling saya rindukan. Alhamdulillah anak bungsumu sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir untuk ayah. Terimakasih untuk semua yang ayah berikan perhatian, kasih sayang dan cinta untuk anak gadis bungsumu ini. Ayah cinta pertama saya, terimakasih sudah menjadikan saya kuat walaupun pada akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa kamu temani lagi.
2. Kedua Bapak Sukisno dan Ibu Rumiasih, seseorang yang biasa saya sebut Bapak dan Mama. Terimakasih saya persembahkan untuk kalian karya tulis ini ,yang sudah berkorban agar saya mendapat gelar sarjana ini serta selalu menjadi acuan untuk saya lebih semangat. Terimakasih Bapak sudah menjadi orang tua yang hebat yang tidak pernah membandingkan dan selalu menjadi bagian dihidup saya untuk selalu berusaha agar bisa membahagiakan saya, Mama terimakasih untuk semua yang sudah dilakukan doa dan dukungan terbaiknya semoga kalian berdua bisa selalu Bahagia dan diberikan Kesehatan selalu.
3. Teruntuk kakak penulis, Sixnal Sasmitaning Ari ,Agnes Desviasari, Okta fifiana Resmiati dan semua kakak ipar yang sangat saya cintai. Terimakasih atas dukungan dan doanya untuk proses saya mengerjakan skripsi ini semoga kalian selalu bangga atas pencapaian adik bungsumu ini.
4. Teruntuk Dosen saya ucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. Akhmad Suharto.,MP dan Bapak Rusdiyanto., S.Pd.I.,M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing saya selama ini serta Bapak Drs. M.Naely Azhad. M.Si selaku Dosen Penguji saya atas ilmu dan saran yang sangat membantu serta membangun, sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
5. Teruntuk Dhiemas Abie Rumie, Terimakasih sudah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya dan selalu sabar menghadapi saya. Terimakasih sudah menjadi bagian cerita dari awal perjalanan saya menulis skripsi hingga saat ini.
6. Teruntuk Sahabat tercinta saya, Chintya Jenifer,Anindita Frestya,Alifia Rahma S.M. Terimakasih untuk selalu membantu dan saling memberikan semangat penulis dalam pengerjaan skripsi ini sehingga bisa mencapai ditahap ini.
7. Teruntuk Teman-teman tersayang Yuricke,Nella,Umik,Andun,Audidu,Hopet. Terimakasih atas support, semangat, dan doa kepada penulis sehingga membuat motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Dan yang terakhir teruntuk teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Manajemen G terimakasih atas dukungan dan doa yang sudah dilakukan.

MOTTO

"Jika Anda tidak bisa melakukannya dengan baik, lakukanlah dengan cinta."

(Mother Teresa)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan “

(Nadin Amizah)

“Lakukan yang terbaik jalani pelan-pelan semua keberhasilan tidak datang dengan instan”

-Mama-



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul :
“Pengaruh Word Of Mouth, Inovasi Layanan, dan Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi”

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam menyusun hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberikan semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa banyak bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Terimakasih untuk Bapak_Drs. Akhmad Suharto.,M.P dan Bapak Rusdiyanto., S.Pd.I.,M.Pd.I Selaku dosen pembimbing 1 dan 2 atas ilmu dan saran yang sangat membangun, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Bapak Drs. M.Naely Azhad.M.Si Selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran dan semangat yang sangat membangun dan bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kepada rekan – rekan prodi manajemen angkatan 2020 kelas G yang telah memberikan semangat dan saling mendukung selama proses pembelajaran serta penyusunan tugas akhir ini.

Atas segala amal baik yang diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat meberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN	2
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	5
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Word Of Mouth	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Inovasi Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Service Quality	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Variabel Independent Atau Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Variabel Dependen Atau Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Variabel Independen	Error! Bookmark not defined.
3.3 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.6 Koefisien Determinan (Uji R ²).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Salon Kembang Desa Spa	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi Salon Kembang Desa Spa.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengujian Intrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji T (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.

4.2.6 Koefisien Determinasi R_2	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN dan SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuisisioner Online (google form).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Statistik Deskriptif Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Statistik Pengolaan Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 R tabel dan T tabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

