

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PECEL LELE MONGGO MAMPIR TANJUNGPINANG

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**NABILAH PUTRI
NIM.2204020078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

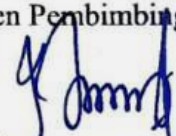
Nama : Nabilah Putri
 Nim : 2204020078
 Jurusan : Manajemen Bisnis
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang

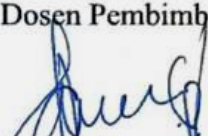
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

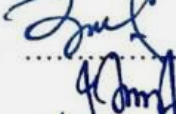
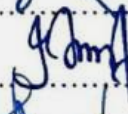
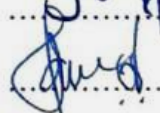
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Hj. Iranita, S.E., M.Si
 NIP. 197008272021212003


Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
 NIP. 199412232022032011

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		28/7/2026
2. <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji I		28/7-26
3. <u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u> NIP. 199103072022031006	Penguji II		22/07/2026
4. <u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji III		21/7 2026
5. <u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji IV		23/7 2026

Tanggal Lulus: 9 Juli 2026

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
 NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
 NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nabilah Putri
NIM : 2204020078
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 2 Juni 2026

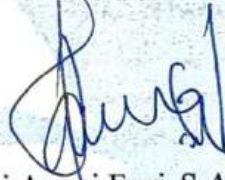
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 09 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Nabilah Putri
NIM. 2204020078

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang" sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Abah Akhmad Suhaimi dan Mama Maryati. Terima kasih atas doa, kasih sayang, didikan, nasihat, serta segala pengorbanan yang telah diberikan. Kepada Almarhum Abah, terima kasih atas cinta, perjuangan, dan nilai-nilai kehidupan yang telah ditanamkan semasa hidup yang hingga kini selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis. Kepada Mama, terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kerja keras, kesabaran, pengorbanan, serta dukungan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Abang penulis, Syaiful Anwar dan Arief Syahfutra. Terima kasih atas kasih sayang, doa, kerja keras, pengorbanan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Kakak ipar penulis,

Wina dan Anin, terima kasih atas doa, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan. Kepada keponakan tercinta, Andara dan Razka, terima kasih telah menjadi penyemangat dan membawa kebahagiaan bagi penulis.

3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen dan Bisnis Maritim.
6. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Ibu Hj. Iranita SE., M.Si., sebagai dosen pembimbing I, yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A, sebagai dosen pembimbing II, yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji atas segala ilmu, bimbingan, pengalaman, serta bantuan administratif yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

10. Ibu Nur Bayti selaku pemilik Rumah Makan Pecel Lele Monggo Mampir beserta seluruh karyawan yang telah memberikan izin, bantuan, dukungan, dan kerja sama yang baik kepada penulis selama proses penelitian. Semoga usaha yang dijalankan senantiasa diberikan keberkahan, kelancaran, dan semakin maju.
11. Sahabat penulis sejak masa sekolah dasar hingga saat ini, Ikha, Dinda, Mei Mei, Fhira, dan Ayu. Terima kasih telah hadir dan bertahan dalam setiap fase kehidupan penulis, baik dalam suka maupun duka dan atas doa, dukungan, perhatian, serta tawa yang selalu menguatkan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin selama ini senantiasa terjaga dan dipenuhi keberkahan.
12. Teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan, Vera, Suci, Fitria, Lusi, Chiska, Febi, Tiara, Rivani, Maisya, Zulkifli, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat selama menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
13. Teman sekamar selama pelaksanaan KKN, Shandika, Srimalo, dan Meyza. Terima kasih atas kebersamaan, cerita, dan pengalaman yang berkesan selama pelaksanaan KKN.
14. Keluarga besar PT. Arus Digital Sinergi (TitikArus) yang telah memberikan pengalaman, ilmu, serta kesempatan kepada penulis selama menjalani kegiatan magang.
15. Tim Bang Wans Yamaha. Terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, dan

momen menyenangkan selama penulis bekerja bersama tim.

16. Keluarga besar ECS. Posure yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk belajar, berkembang, serta memperoleh banyak pengalaman dan kenangan selama masa perkuliahan.
17. Kepada semua pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
18. Terakhir, kepada diri sendiri yang telah kuat bertahan, bangkit setiap kali merasa lelah, dan terus melangkah meskipun tidak selalu mudah. Terima kasih karena tidak menyerah dan berhasil membawa diri ini sampai pada ix penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 02 Juni 2026



Nabilah Putri
NIM.2204020078

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DATAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 <i>Grand Theory</i>	12

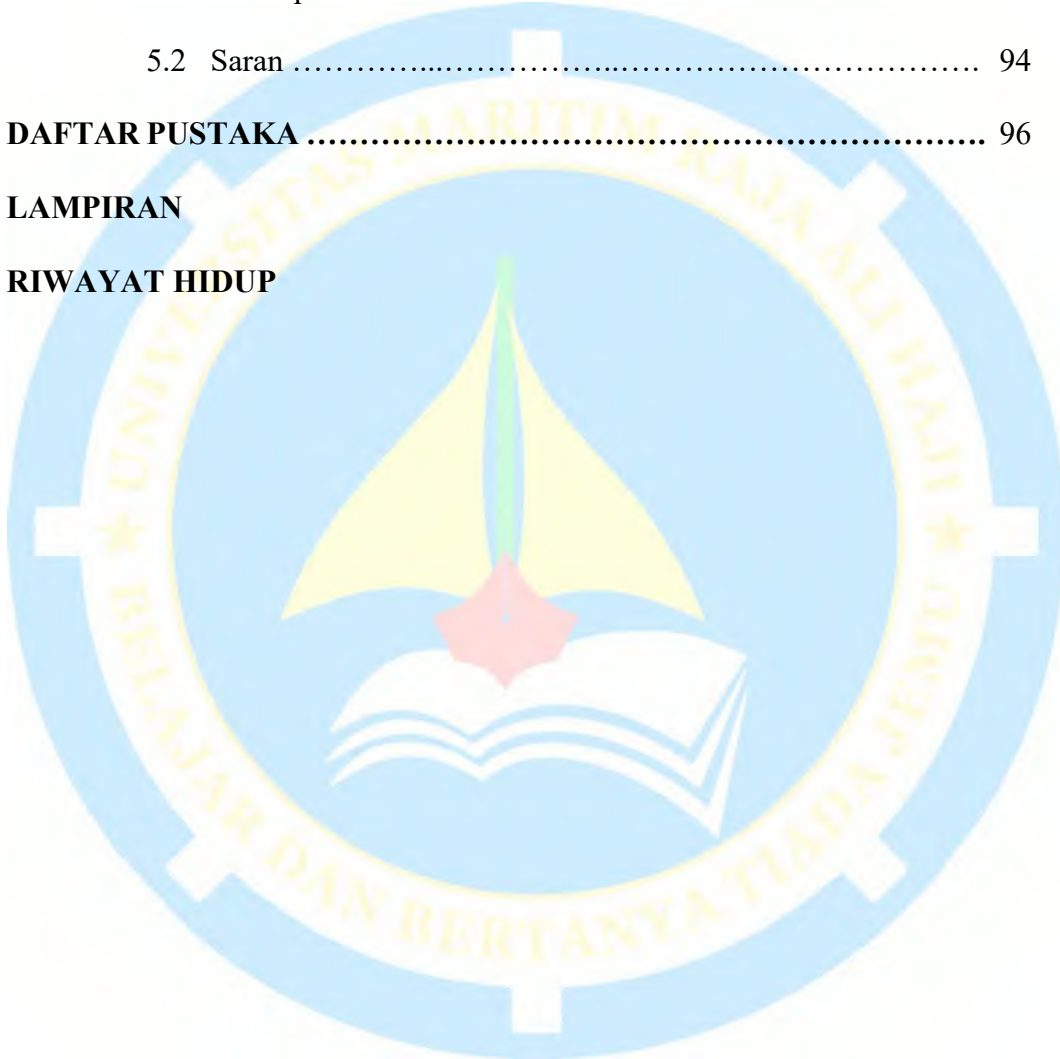
2.2	Tinjauan Pustaka	13
2.2.1	Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.2	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2.2	<i>Word Of Mouth</i>	16
2.2.2.1	Definisi <i>Word Of Mouth</i>	16
2.2.2.2	Faktor-Faktor <i>Word Of Mouth</i>	17
2.2.2.3	Indikator <i>Word Of Mouth</i>	18
2.2.3	Kepuasan Konsumen	19
2.2.3.1	Definisi Kepuasan Konsumen	19
2.2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	20
2.2.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.2.4	Loyalitas Konsumen	22
2.2.4.1	Definisi Loyalitas Konsumen	22
2.2.4.2	Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen	23
2.2.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen	24
2.3	Penelitian Terdahulu	24
2.4	Kerangka Pemikiran	31
2.5	Hipotesis	31
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	31

2.5.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	32
2.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.5.4	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.5.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	35
2.5.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	36
2.5.7	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	37
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	40
3.2.2	Variabel Intervening	40
3.2.3	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	40
3.3	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	43
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	45
3.4	Metode Pengumpulan Data	45

3.4.1	Sumber Data	46
3.4.1.1	Data Primer	46
3.4.1.2	Data Skunder	46
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5	Metode Analisis	48
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	48
3.5.2	Analisis PLS-SEM (<i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i>)	48
3.5.2.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	49
3.5.2.2	<i>Inner Model</i> (Model Struktural)	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2	Distribusi Responden	54
4.3	Demografis Responden	54
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	56
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan	58
4.4.2	Variabel <i>Word Of Mouth</i>	60
4.4.3	Variabel Kepuasan Pelayanan	63
4.4.4	Variabel Loyalitas Pelayanan	64

4.5 Hasil Penelitian	67
4.5.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	67
4.5.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	75
4.6 Pembahasan Penelitian	80
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	81
4.6.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	82
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	84
4.6.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	85
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	86
4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	88

4.6.7 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan Berdasarkan OSS RBA Menurut Kecamatan di Kota Tanjungpinang Tahun 2021-2025	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	56
Tabel 4.5 Kategori Interpretasi Nilai Rata-Rata Responden.....	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i> (X2)	60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	65
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap Pertama	68
Tabel 4.11 Hasil Outer Loading Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap Kedua.....	70
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	72
Tabel 4.13 Hasil <i>Loading Factor Composite Reliability</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Discriminant Validity Uji <i>Cross Loading</i>	74
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R-Square</i>	76

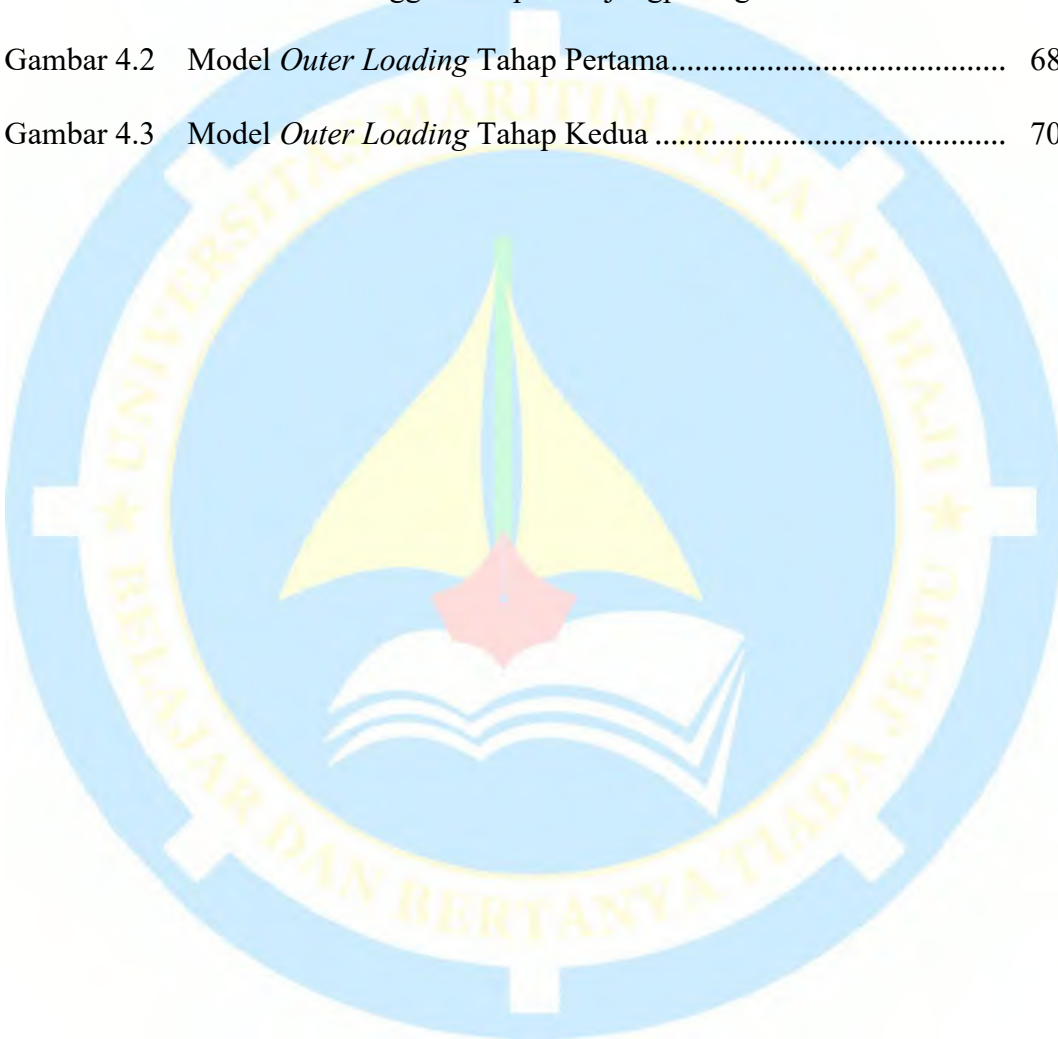
Tabel 4.16 Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Penelitian <i>Direct Effect</i>	78
---	----

Tabel 4.17 Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Penelitian <i>Indirect Effect</i>	79
---	----



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Path Diagram PLS-SEM	52
Gambar 4.1 Pecel Lele Monggo Mampir Tanjungpinang	53
Gambar 4.2 Model <i>Outer Loading</i> Tahap Pertama.....	68
Gambar 4.3 Model <i>Outer Loading</i> Tahap Kedua	70



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Ringkasan Hasil Pra Survei 1
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian 101
Lampiran 3	Tabulasi Data 105
	Hasil Indeks Jawaban Responden 6
Lampiran 4	Output Data Olah Penelitian 105
	Hasil Uji <i>Loading Factors</i> 2
	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> 2
	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> 3
	Hasil Uji <i>R-square</i> 3
	<i>Bootstrapping Uji Path Coefficient</i> 3
	Hasil <i>Bootstrapping Model Penelitian Direct Effect</i> 4
	Hasil <i>Bootstrapping Model Penelitian Indirect Effect</i> 4
Lampiran 5	Dokumentasi Pengisian Kuesioner 1