

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA HOTEL BOBOBOX DENGAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Hotel Bobobox Surakarta)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat-syarat untuk

Mencapai Gerlar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**Firnanda Dwi Syahputra**

**B100200584**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2023**



### FORM PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum wr wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing skripsi menyatakan:

Nama : Firnanda Dwi Syahputra  
NIM : B100200584  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Quality* Terhadap *Word of Mouth* pada Hotel Bobobox dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening**  
Dosen Pembimbing : Kussudyarsana, SE., M.Si., Ph.D.

Bahwa skripsi dari mahasiswa tersebut telah melakukan proses pembimbingan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan disetujui untuk menempuh ujian skripsi.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum wr wb.

Surakarta, 1 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Kussudyarsana, SE., M.Si., Ph.D.



**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*WORD OF MOUTH* PADA HOTEL BOBOBOX DENGAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Hotel Bobobox Surakarta)**

Oleh:

**FIRNANDA DWI SYAYHPUTRA**

**B100200584**

Telah dipertimbangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 5 Februari 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewa Penguji

1. Kussudyarsana , S.E., M.Si., Ph.D

(.....)

2. Muhammad Sholahuddin, S.E., M.Si., Ph.D

(.....)

3. Dr. Lukman Hakim, S.E., M.Si

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesangguaannya.”

(Q.S. Al Baqarah ayat 286)

“Cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu. Tetapi untuk menakar seberapa besar kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada

Allah.”

(Ibnu Qoyyim)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, karunia, nikmat, kemudahan serta hidayahnya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang ini.
3. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang yang tiada henti sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Teman-teman seperjuangan saya baik di Progam Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
5. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah *customer experience* dan *service quality* dapat memengaruhi *word of mouth* yang dimediasi oleh *customer satisfaction* pada hotel Bobobox. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience* tidak memiliki pengaruh terhadap *word of mouth*, tetapi *service quality* berpengaruh terhadap *word of mouth*, *customer experience* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *word of mouth*, *customer satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *customer experience* dan *word of mouth*, *customer satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *service quality* terhadap *word of mouth*.

**Kata Kunci:** *customer experience, service quality, word of mouth, customer satisfaction.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine whether customer experience and service quality can affect word of mouth mediated by customer satisfaction at Bobobox hotel. The method used in this research is quantitative research with the sampling technique used, namely non probability sampling, with purposive sampling method. The results in this research indicate that customer experience has no effect on word of mouth, but service quality affects word of mouth, customer experience affects customer satisfaction, service quality affects customer satisfaction, customer satisfaction affects word of mouth, customer satisfaction can mediate the relationship between customer experience and word of mouth, customer satisfaction can mediate the relationship between service quality and word of mouth.*

**Keywords:** *customer experience, service quality, word of mouth, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kelimpahan kemudahan dan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Quality* terhadap *Word of Mouth* pada Hotel Bobobox dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan membimbing dari awal penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Kussudyarsana, SE., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Akademik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan akademi dan bimbingan penulisan skripsi selama masa studi.



5. Bapak dan Ibu dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pembelajaran dan bekal ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu penulis yang penulis banggakan dan cintai, yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materi. Serta tidak lupa selalu memberikan semangat, motivasi, dan pengorbanan kerja keras yang telah dilakukan.
7. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, dan bantuannya selama ini.
8. Semua responden yang telah bersedia mengisi kuesioner skripsi ini, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai. Saya ucapkan terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis sangat berterima kasih kepada pembaca yang telah memberikan kritik dan saran yang dapat membangun guna memperluas wawasan penulis kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait dan menjadi arahan dalam penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 1 Februari 2024



Firnanda Dwi Syahputra

## DAFTAR ISI

FORM PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Literatur Review.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Hipotesis Penelitian.....	21

D. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel .....	26
C. Data dan Sumber Data .....	28
D. Metode Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Metode Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	38
A. Hotel Bobobox Surakarta.....	38
B. Hasil Analisis Data.....	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
C. Hasil Diskusi .....	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan Penelitian.....	62
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	30
Tabel 3. 2.....	35
Tabel 4.1.....	40
Tabel 4. 2.....	41
Tabel 4.3.....	42
Tabel 4.4.....	44
Tabel 4. 5.....	45
Tabel 4.6.....	46
Tabel 4.7.....	47
Tabel 4. 8.....	48
Tabel 4. 9.....	50
Tabel 4. 10.....	52
Tabel 4. 11.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Outer Model .....	43
Gambar 4. 2 Inner Model .....	49