

**PENGARUH KEPUASAN, PERILAKU Mencari VARIASI DAN  
*NEGATIVE WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS YANG  
DIMEDIASI BERPINDAH MEREK KLINIK KECANTIKAN**

**(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**REFIANA YULIASTUTI  
1602010064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**PENGARUH KEPUASAN, PERILAKU Mencari VARIASI DAN  
*NEGATIVE WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS YANG  
DIMEDIASI BERPINDAH MEREK KLINIK KECANTIKAN**

**(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana S1 Manajemen**

**REFIANA YULIASTUTI**

**1602010064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN, PERILAKU MENCARI VARIASI DAN  
NEGATIVE WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS YANG  
DIMEDIASI BERPINDAH MEREK KLINIK KECANTIKAN**

**(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Oleh :

**REFIANA YULIASTUTI**

**1602010064**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D**

**NIK. 2160183**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Refiana Yuliasuti  
NIM : 1602010064  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Kepuasan, Perilaku Mencari Variasi dan *Negative Word of Mouth* Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Berpindah Merek Klinik Kecantikan (Stidi Pada Mahasiswa di Purwokerto).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI


Ketua : HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D. (  )  
Anggota 1 : Dra. TRI SEPTIN MUJI RAHAYU., M.Si. (  )  
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 28 Januari 2020

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.

NIK. 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Refiana Yuliasuti  
NIM : 1602010064  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
PerguruanTinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apa bila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,

  
Refiana Yuliasuti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Refiana Yuliasuti  
NIM : 1602010064  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

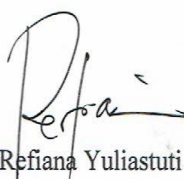
Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KEPUASAN, PERILAKU MENCARI VARIASI DAN  
NEGATIVE WORD OF MOITH TERHADAP LOYALITAS YANG  
DIMEDIASI BERPINDAH MEREK KLINIK KECANTIKAN  
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media / mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 28 Januari 2020  
Yang menyatakan,

  
Refiana Yuliasuti

## MOTTO

❖ **“Barang siapa keluar mencari ilmu, maka dia berada di jalan Allah”**

**(HR. Turmudzi)**

❖ **“Jangan memaksakan sesuatu diluar kemampuan hanya untuk membuat orang lain terkesan. Sesungguhnya orang yang benar-benar mampu tidak perlu memaksa diri untuk melakukan sesuatu hal”**

**(Refiana Yuliasuti)**

❖ **“Dan segala sesuatu yang dilakukan seseorang dengan tanpa didasari ilmu, pekerjaannya itu tertolak, tidak akan diterima”**

**(Syeikh Ibnu Ruslan dalam kitab Zubad)**

❖ **“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”**

**(Thomas Alva Edison)**

## PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta:

- ❖ Orang tua saya Bapak Sutrisno dan Ibu Neni Nuryati, S.Pd. sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dukungan, dan doa yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Kakek dan nenek saya Bapak H.Bislam Karjono dan Ibu Hj.Pasiem yang senantiasa selalu mendoakan saya dalam setiap nafasnya sebagai tanda ucapan terimakasih dan rasa sayang.
- ❖ Calon suamiku yang senantiasa mendoakan agar selalu dipermudah dalam segala urusan.
- ❖ Anak-anaku yang akan membaca kelak.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Perilaku Mencari Variasi, dan *Negative Word of Mouth* Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Berpindah Merek Klinik Kecantikan”. Oleh karena itu maka pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus tulusnya kepada Bapak Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Allah SWT yang banyak memberikan rahmat kepada saya melalui kesehatan, semangat, dan inspirasi yang membuat saya terus bekerja keras untuk mencapai hasil terbaik.
- (2) Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I.
- (3) Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Akhmad Darmawan, S. E., M. Si.
- (4) Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mendidik saya dari awal perkuliahan hingga sekarang.
- (5) Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. selaku dosen penguji I dan Ibu Restu Frida Utami, S.E., M.Si. selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- (6) Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal

pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

- (7) Untuk kedua orang tua Bapak Sutrisno dan Ibu Neni Nuryati, S.Pd. yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
- (8) Untuk adikku Jakar Ahmad Dinijat serta keluarga besar.
- (9) Untuk calon suami terimakasih yang telah mendoakan, sehingga skripsi ini bisa selesai sesuai target dan tepat waktu.
- (10) Untuk sahabatku Dwi Boja, Rizki Stioningsih, Erika F terimakasih telah menjadi sahabat dan teman baik selama ini. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
- (11) Teman-teman kelompok KWU MISS NANA menemani dan menjadi keluarga selama tiga tahun ini.
- (12) Teman-teman seperjuangan Manajemen B 2016. Semangat dan sukses untuk kita semua.
- (13) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

Wasslamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 28 Januari 2020

Penulis,



Refiana Yuliasuti

**PENGARUH KEPUASAN, PERILAKU MENCARI VARIASI DAN  
NEGATIVE WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS YANG  
DIMEDIASI BERPINDAH MEREK KLINIK KECANTIKAN**

**(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

**Refiana Yuliasuti<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[refianayuliasuti@gmail.com](mailto:refianayuliasuti@gmail.com)

**Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memodelkan pengaruh kepuasan, perilaku mencari variasi dan *negative word of mouth* terhadap loyalitas melalui berpindah merek klinik kecantikan. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Sampel dari penelitian ini merupakan member klinik kecantikan yang pernah berpindah dari klinik satu ke klinik lain. Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan 100 sampel dengan berbagai kriteria yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor kepuasan berpengaruh negatif signifikan terhadap berpindah merek, perilaku mencari variasi tidak berpengaruh terhadap berpindah merek, *negative word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap berpindah merek, kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, berpindah merek berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas, dan berpindah merek tidak dapat memediasi pengaruh kepuasan, perilaku mencari variasi dan *negative word of mouth* terhadap loyalitas.

Kata kunci: Kepuasan, Perilaku Mencari Variasi, *Negative Word of Mouth*, Berpindah Merek dan Loyalitas.

**THE EFFECT OF SATISFACTION, VARIETY SEEKING BEHAVIOR AND  
NEGATIVE WORD OF MOUTH ON LOYALTY MEDIATED  
BY BRAND SWITCHING ON BEAUTY CLINIC**

*(Study of Students in Purwokerto)*

**Refiana Yuliasuti<sup>1</sup>**

*Economics and Business Faculty  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[refianayuliasuti@gmail.com](mailto:refianayuliasuti@gmail.com)*

**Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

*Economics and Business Faculty  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to design the effect of satisfaction, variety seeking behaviour and negative word of mouth on loyalty with brand switching on beauty clinic mediation variable. The sample of this study was member of beauty clinic who have moved from one beauty clinic to another beauty clinic. The questionnaire was used as a data collection tool. The sample used is purposive sampling with 100 samples with various predetermined criteria. Data analysis used Structural Equation Modeling with Partial Least Square approach. The results of this study revealed that satisfaction factors has significant negative effect on brand switching, the variety seeking behavior has no effect on brand switching, negative word of mouth had a significant positive effect on brand switching, satisfaction has a significant positive effect on loyalty, brand switching has no significant positive effect on loyalty, and brand switching cannot mediate the effect of satisfaction, variety seeking behavior and negative word of mouth on loyalty.*

*Keywords: Satisfaction, Variety Seeking Behavior, Negative Word of Mouth, Brand Switching and Loyalty.*

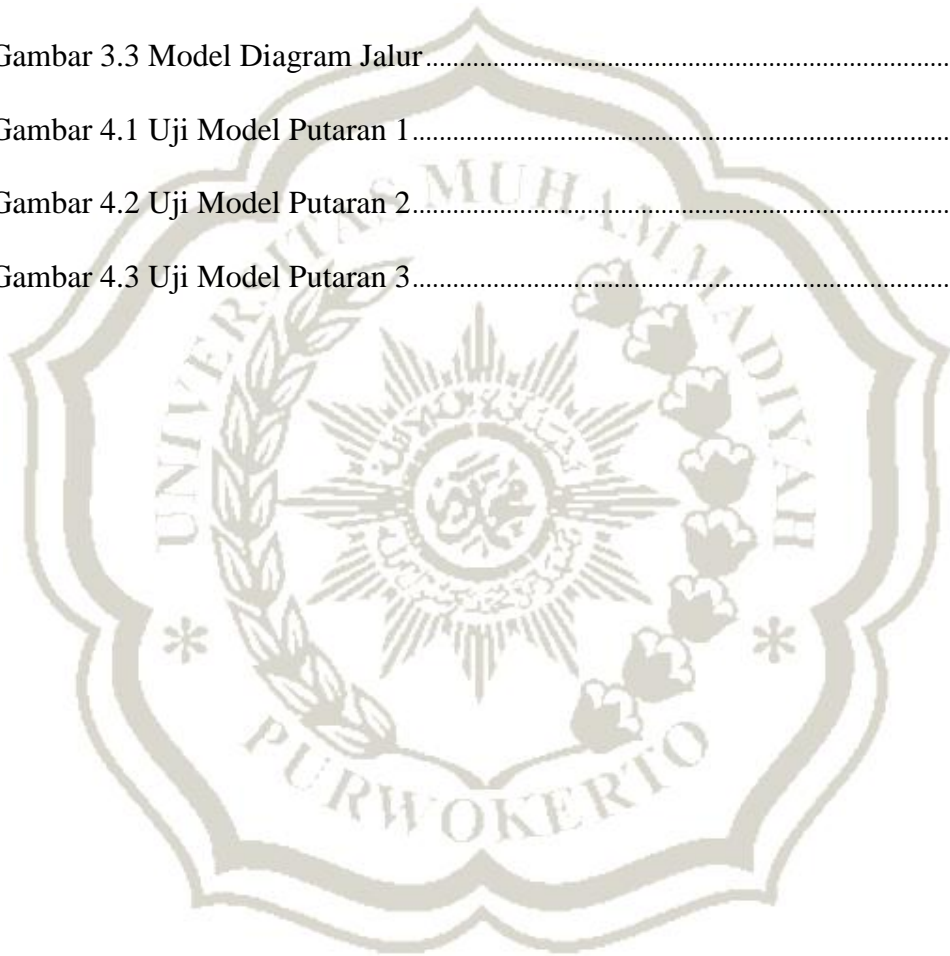
## DAFTAR ISI

DAFTAR SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PUBLIKASI .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTARK .....	xi
ABSTRACK .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. PEMBATAAN MASALAH.....	6
D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9

A. LANDASAN TEORI.....	9
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	19
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	25
D. HIPOTESIS.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. JENIS PENELITIAN.....	34
B. POPULASI DAN SAMPEL.....	35
C. JENIS, SUMBER, DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	37
D. VARIABEL PENELITIAN.....	38
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	39
F. TAHAPAN ANALISIS PLS-SEM.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. RESPON RATE.....	48
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	50
C. ANALISIS DATA.....	55
D. PEMBAHASAN.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. SIMPULAN.....	80
B. KETERBATASAN.....	81
C. SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif.....	43
Gambar 3.2 Konstruk Indikator Formatif .....	43
Gambar 3.3 Model Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.1 Uji Model Putaran 1.....	62
Gambar 4.2 Uji Model Putaran 2.....	63
Gambar 4.3 Uji Model Putaran 3.....	64



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
Tabel 3.1 Definisi Operasional Indikator.....	39
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	46
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> .....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden .....	50
Tabel 4.3 <i>Convergent Validity</i> Putaran 1 .....	56
Tabel 4.4 Nilai AVE Putaran 1 .....	56
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i> Putaran 1.....	57
Tabel 4.6 <i>Convergent Validity</i> Putaran 2 .....	57
Tabel 4.7 Nilai AVE Putaran 2 .....	58
Tabel 4.8 <i>Composit Reliability</i> Putaran 2 .....	59
Tabel 4.9 <i>Convergent Validity</i> Putaran 3 .....	60
Tabel 4.10 Nilai AVE Putaran 3 .....	60
Tabel 4.11 <i>Composit Reliability</i> Putaran 3 .....	61
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Langsung.....	65
Tabel 4.13 Hasil Penerimaan/Penolakan Hiptesis Tidak Langsung .....	66
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan .....	68
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Variabel Perilaku Mencari Variasi.....	71
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Negative Word of Mouth</i> .....	72
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Variabel Berpindah Merek.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>89</b>
Lampiran 2. Identitas Responden.....	97
Lampiran 3. Data Responden Variabel Kepuasan .....	102
Lampiran 4. Data Responden Variabel Perilaku Mencari Variasi.....	105
Lampiran 5. Data Responden Variabel <i>Negative Word of Mouth</i> .....	108
Lampiran 6. Data Responden Variabel Berpindah Merek .....	111
Lampiran 7. Data Responden Variabel Loyalitas .....	114
Lampiran 8. <i>Outer Loading, Discriminant Validity,</i> <i>dan Composite Reliability</i> .....	117
Lampiran 9. Uji Model Struktural.....	120
Lampiran 10. Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis .....	122
Lampiran 11. T tabel.....	123