

ABSTRAK

Nindhira Rossellini Putri, 110810269, Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan *Word of Mouth* pada Pelanggan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre*, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, 2012.
xviii + 92 halaman, 10 lampiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre. Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya (Mowen, 1995). Word of mouth merupakan komunikasi informal, antara seseorang komunikator non-komersial (bukan bagian dari perusahaan) dengan orang lain sebagai penerima mengenai merk, produk, organisasi, atau jasa yang telah dirasakan (Harrison-Walker, 2001).

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan wanita Klinik Kecantikan London Beauty Centre sejumlah 100 orang. Alat pengumpulan data berupa kuesioner kepuasan pelanggan yang terdiri dari 19 butir dan alat ukur word of mouth yang disusun oleh L. Jean Harrison-Walker (2001) yang terdiri dari 13 butir. Reliabilitas skala kepuasan pelanggan (r) adalah 0,858, sedangkan reliabilitas skala word of mouth (r) adalah 0,867. Analisis data dilakukan dengan teknik statistik korelasi product moment dari Pearson, dengan bantuan program statistik SPSS 16.0 for Windows.

Dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai korelasi antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth sebesar 0,380 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, word of mouth*
Daftar Pustaka, 32 (1987- 2012)

ABSTRACT

Nindhira Rossellini Putri, 110810269, Relationship between Customer Satisfaction with Word Of Mouth for Customer on Beauty Clinic London Beauty Centre, Thesis, Faculty of Psychology, University of Airlangga, 2012.

xviii + 92 pages, 10 attachments.

This research purposed to determine whether there is a relationship between customer satisfaction with word of mouth for customer on Beauty Clinic London Beauty Centre. Customer satisfaction is defined as the overall attitude regarding a good or service after its acquisition and use (Mowen, 1995). Word of mouth is informal communication, person-to-person communication between a perceived non-commercial communicator and a receiver regarding a brand, product, organization or a service (Harrison-Walker, 2001).

This research was conducted at the women customers on Beauty London Beauty Centre that amount 100 people. Data collection tools such as customer satisfaction questionnaire whicht consist of 19 items and word of mouth measuring tool compiled by L. Jean Horrison-Walker (2001) which 13 items. Reliability of the scale of customer satisfaction (r) is 0.858, while the reliability of the scale of word of mouth (r) is 0.867. Data analysis was performed by the statistical techniques of the Pearson product moment correlation, with the help of statistical program SPSS 16.0 for Windows.

From the analysis of the research data obtained by the correlation between customer satisfaction with the word of mouth of 0.380 with a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). This indicates that there is a significant correlation between customer satisfaction with the word of mouth on customer Beauty Clinic London Beauty Centre.

Key words: *customer satisfaction, word of mouth*

References, 32 (1987- 2012)