UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Perilaku Getok Tular
AYUNING GALUH RESMI, Ridwan Saptoto, S.Psi., M.A., Psikolog
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN

DENGAN PERILAKU GETOK TULAR

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan perilaku getok tular. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan perilaku getok tular. Subjek dalam penelitian ini adalah 67 orang pelanggan restoran L'Cost Seafood Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan dua skala, yaitu skala perilaku getok tular dan skala kepuasan pelangggan. Analisis data penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima dengan nilai r_{xy} = 0,262 dan p = 0,016 (p < 0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan perilaku getok tular.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, getok tular

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Perilaku Getok Tular
AYUNING GALUH RESMI, Ridwan Saptoto, S.Psi., M.A., Psikolog
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION AND WORD OF MOUTH BEHAVIOUR

ABSTRACT

The purpose of this study is to know the relationship between customer satisfaction and word of mouth behaviour. The hypotheses proposed that there is a positive relationship between customer satisfaction and word of mouth behaviour. There were 67 subjects in this study whose are the customer of L'Cost Seafood restaurant. This study used 2 scales, which were word of mouth behaviour scale and customer satisfaction scale. The data was analyzed using Pearson's product moment correlation technique. Result showed that the hypotheses is confirmed with $r_{xy} = 0{,}262$ *and* $p = 0{,}016$ $(p < 0{,}05)$*, thus there is a positive relationship between customer satisfaction and word of mouth behaviour.*

Keywords: *customer satisfaction, word of mouth*