

SKRIPSI

PENGARUH *RELATIONAL CAPITAL* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ADSCOLLECTION DI PASAR SENTRAL ANTASARI BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh:
ANDINI AURA FITRIA
NIM 2210412320001



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *RELATIONAL CAPITAL* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO *ADSCollection* DI PASAR SENTRAL
ANTASARI BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Andini Aura Fitria
B. NIM 2210412320001
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
D. Tim Penguji:

- a. Pembimbing

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP.197604132000121002

[.....]

- b. Penguji I

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP.196206171989032001

[.....]

- c. Penguji II

Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
NIP.198902082024062001

[.....]

Banjarmasin, 1 September 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP.197604132000121002

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 1957/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
2. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
3. Devi Rusvitawati, S.Pd, MM

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Andini Aura Fitria
NIM : 2210412320001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Relational Capital* Dan *Word of Mouth*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko
Adscollection Di Pasar Antasari Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
J a m : 13.30 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Juni 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 30 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1957/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Andini Aura Fitria
NIM : 2210412320001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Relational Capital Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection Di Pasar Antasari Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 / (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

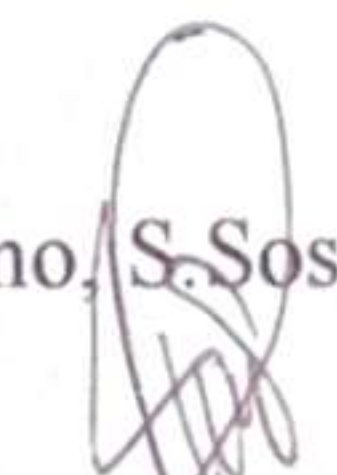
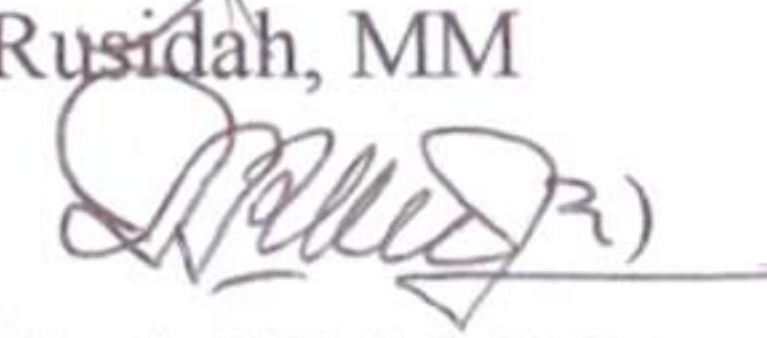
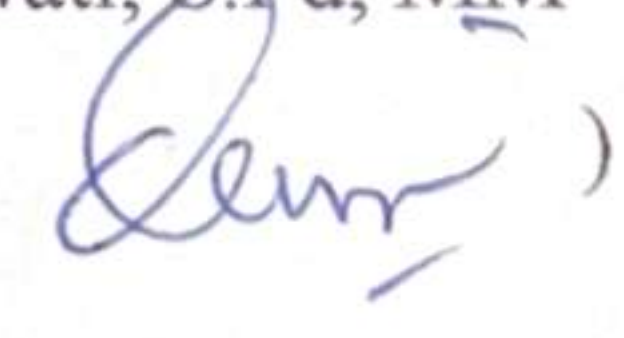
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Andini Aura Fitria

1. Ketua : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
()
3. Anggota : Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Relational Capital* dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, S.H, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Nurul Wahyuni S.Sos., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak membantu memberikan arahan, waktu, masukan, koreksi, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan dan penelitian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen penguji I yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis agar penulisan dan penelitian skripsi ini dapat lebih baik dan sesuai dengan pedoman skripsi.
7. Ibu Devi Rusvitawati, S.Pd, MM selaku Dosen penguji II yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis agar penulisan dan penelitian skripsi ini dapat lebih baik dan sesuai dengan pedoman skripsi.
8. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmu yang kedepannya akan menjadi bekal penulis dimasa yang akan datang.

10. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam administrasi.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda serta senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada semua pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, keterbatasan, dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca.

Banjarmasin, 11 Juni 2026

Penulis,

Andini Aura Fitria
2210412320001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kasih sayang, kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta keberkahan yang senantiasa menyertai setiap langkah perjalanan hidup saya. Berkat izin-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk ikhtiar dalam menuntut ilmu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, suri teladan terbaik bagi seluruh umat manusia.

Dengan penuh rasa syukur, cinta, dan kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah menjadi bagian terindah dalam perjalanan hidup saya. Mereka yang selalu hadir melalui doa, kasih sayang, dukungan, serta keyakinan bahwa saya mampu melewati setiap proses hingga sampai pada titik ini.

Untuk Papah tercinta, Bapak Erfan Nadhy, dan Mamah tercinta, Ibu Hermin Lesmana R., A.Md.Far. Terima kasih karena tidak pernah berhenti mendoakan, menyayangi, memperjuangkan, dan mempercayai saya. Setiap tetes keringat, pengorbanan, kerja keras, serta kasih sayang yang Papah dan Mamah berikan menjadi alasan terbesar saya untuk terus melangkah dan tidak menyerah. Tidak akan pernah cukup kata untuk membalas semua cinta yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh keberkahan, serta membalas setiap kebaikan Papah dan Mamah dengan pahala yang berlipat ganda. Karya sederhana ini adalah wujud cinta, hormat, dan rasa terima kasih saya yang tak akan pernah habis.

Untuk kakak-kakak tersayang, Abang Andre, Ka Nisa, dan Abang Dani. Terima kasih telah menjadi tempat pulang untuk berbagi cerita, memberikan semangat di saat lelah, serta selalu hadir dengan doa dan dukungan yang tulus. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa saya tidak pernah berjalan sendiri. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, melimpahkan kebahagiaan, kesehatan, serta keberkahan dalam setiap langkah kehidupan kalian.

Untuk keponakan-keponakan tercinta, Ahmad Syafeeq Ramadhan dan Nazwa Syafeera Ranayya. Terima kasih telah menghadirkan tawa, canda, dan kebahagiaan sederhana yang mampu menghapus rasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini. Senyum polos kalian selalu menjadi penyemangat untuk terus berjuang. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi, memberkahi usia kalian, dan mengantarkan kalian menjadi pribadi yang sukses, saleh, dan membanggakan keluarga.

Untuk sepupu tercinta, Ananda Dian Nur Zhafira. Terima kasih telah menjadi teman tumbuh, teman bercerita, teman menangis, dan teman tertawa sejak masa kecil hingga saat ini. Terima kasih karena selalu hadir tanpa diminta, menguatkan tanpa menghakimi, dan mendukung tanpa lelah. Semoga persaudaraan yang indah ini akan selalu terjaga hingga kapan pun, dan semoga

Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupanmu.

Untuk sahabat sekaligus teman seperjuangan, Annisa Aurellie Ananda Poetri. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan air mata selama perjalanan awal kita menyusun Kti di masa SMA sampai dengan menyusun skripsi ini. Terima kasih telah saling mengingatkan untuk tetap kuat ketika rasa lelah datang dan saling meyakinkan bahwa semua perjuangan ini akan berakhir dengan indah. Semoga setiap mimpi yang kita perjuangkan bersama dapat terwujud, dan semoga persahabatan ini akan selalu menjadi bagian dari cerita terbaik dalam hidup kita.

Untuk sahabat-sahabat tersayang, Atira, Desy, Heges, Tegar, Uned, Ica, Keke, Palma, Ghina, Pute, Jesi, Alifia, Nabila, Ara, dan Leo. Terima kasih atas setiap tawa, cerita, dukungan, doa, dan kebersamaan yang telah mengisi hari-hari selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian telah memberikan warna dalam perjalanan yang penuh perjuangan ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin akan terus bertahan, meskipun kelak kita berjalan di jalan kehidupan yang berbeda.

Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan ketika keadaan terasa berat, tetap melangkah meskipun dihantui rasa ragu, dan tetap berusaha meskipun berkali-kali merasa lelah. Terima kasih telah percaya bahwa setiap proses memiliki waktunya sendiri. Skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan tugas akhir, tetapi juga menjadi bukti bahwa kesabaran, doa, dan kerja keras tidak pernah sia-sia. Teruslah bermimpi, jangan pernah takut melangkah, dan selalu percaya bahwa Allah telah menyiapkan rencana terbaik di setiap perjalanan hidup. Semoga diri ini selalu diberi kekuatan, keberanian, dan kesempatan untuk meraih impian-impian yang lebih besar.

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Qs. Al-Insyirah: 6)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 11 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,

Andini Aura Fitria
2210412320001

ABSTRAK

Andini Aura Fitria, 2210412320001, 2026. Pengaruh *Relational Capital* dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin, di bawah bimbingan: Setio Utomo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan variabel *Relational Capital* dan *Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. Sampel sebanyak 100 orang responden, yang pernah membeli di toko Adscollection di pilih secara acak melalui teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Relational Capital* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. *Word of Mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. *Relational Capital* dan *Word of Mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Adscollection di Pasar Sentral Antasari Banjarmasin.

Kata kunci: *Relational Capital*, *Word of Mouth*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Andini Aura Fitria, 2210412320001, 2026. The Influence of Relational Capital and Word of Mouth on Customer Satisfaction at Adscollection Store, Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. Under the supervision of Setio Utomo.

This study aims to determine and examine the partial and simultaneous significant effects of Relational Capital and Word of Mouth on Customer Satisfaction at Adscollection Store, Pasar Sentral Antasari Banjarmasin.

This study employed a quantitative approach and was conducted at Pasar Sentral Antasari, Banjarmasin. The sample consisted of 100 respondents who had previously made purchases at Adscollection Store and were selected using an purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression.

The results of this study indicate that Relational Capital has a significant partial effect on Customer Satisfaction at Adscollection Store, Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. Word of Mouth also has a significant partial effect on Customer Satisfaction at Adscollection Store, Pasar Sentral Antasari Banjarmasin. Furthermore, Relational Capital and Word of Mouth simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction at Adscollection Store, Pasar Sentral Antasari Banjarmasin.

Keywords: *Relational Capital, Word of Mouth, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
1.4.1 Manfaat Praktis.....	22
1.4.2 Manfaat Akademis.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Landasan Teori	24
2.1.1 Manajemen Pemasaran	24
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.3 Intellectual Capital.....	30
2.1.4 <i>Relational Capital</i>	31
2.1.5 <i>Word of Mouth</i>	36
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu	43

2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	48
2.3.1 Hipotesis.....	48
2.3.2 Model Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Desain Penelitian	52
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	53
3.4.1 Populasi.....	53
3.4.2 Besar Sampel.....	53
3.4.3 Teknik Sampling	54
3.5 Definisi Operasional Variabel	55
3.5.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas (X).....	55
3.5.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data	60
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.7.1 Skala Pengukuran	60
3.7.2 Deskriptif Statistik	61
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	63
3.7.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
3.8 Alat Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	69
4.1 Profil Responden	69
4.1.1 Berdasarkan Frekuensi Pembelian di Toko Adscollection	69

4.1.2 Berdasarkan Usia	70
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	71
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Relatival Capital</i> (X1)	71
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2).....	72
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	74
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.3.1 Uji Validitas	75
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	79
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	79
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	83
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	85
4.6.1 Uji t (Parsial)	85
4.6.2 Uji F (Simultan).....	86
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (KD/R ²).....	87
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	89
5.1 Pembahasan.....	89
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	94
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	96
BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran	97
6.2.1 Saran Akademis.....	98

6.2.2 Saran Praktis.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100