

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Tiki di Wilayah cabang Duri Kepa, Jakarta Barat)**”, yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, atas doa, saran, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arozzi A. SE, M.Si, Akt, CIA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Abdurrahman, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar program studi manajemen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu wawasan dan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Syafri dan Ibu Nurana yang telah memberikan dorongan moril maupun materil, serta motivasi sehingga menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas nasehat, kasih sayang, doa dan motivasi selama ini.
7. Sahabat yang sepemikiran Putri Yanti, Elvita Silvia, Nur Annisaa Sulistyorini, Mia Damayanti, Suci Kusumastuti, Wilda Hidayani, dan Zahra Jufa Efeni terima kasih atas bantuan penulisan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, serta dukungannya dan canda tawa kalian selama ini Semoga persahabatan kita tetap terjaga.
8. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan proposal skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, 27 November 2017
Penulis,

(Dea Lupiana)

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Tiki di Wilayah cabang Duri Kepa, Jakarta Barat). (Dibimbing oleh Abdurrahman).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Pelanggan pada pengguna jasa Tiki di wilayah cabang Duri Kepa, Jakarta Barat. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Sampel yang diambil sebanyak 125 responden yaitu seluruh orang yang pernah menggunakan jasa Tiki. Penentuan sampel dengan teknik *non probability sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (a) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (b) *Word Of Mouth* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (c) Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (d) Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (e) Kualitas Pelayanan merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Tiki di wilayah cabang Duri Kepa, Jakarta Barat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

DEA LUPIANA, Influence of Service Quality, Word Of Mouth, and Customer Confidence to Customer Satisfaction Tiki Services in Duri Kepa Region, West Jakarta. (Supervised by Abdurrahman).

This study aims to determine how much influence the Quality of Service, Word Of Mouth and Customer Confidence on Tiki service users in the area of Duri Kepa branch, West Jakarta. Data analysis technique using Multiple Linear Regression Analysis. Samples taken as many as 125 respondents that all people who have used Tiki services. Determination of sample with technique of non probability sampling.

Based on the result of the research, it can be concluded that (a) Service Quality has positive and significant effect to Customer Satisfaction (b) Word Of Mouth has no effect on Customer Satisfaction (c) Customer Confidence has positive and significant effect on Customer Satisfaction (d) Service Quality, Word Of Mouth , and Customer Confidence have a positive influence together on Customer Satisfaction (e) Service Quality is the dominant variable that influences Customer Satisfaction on Tiki service user in Duri Kepa branch area, West Jakarta.

Keywords: Service Quality, Word Of Mouth, Customer Confidence, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Bagi Perusahaan	9
1.6.2. Bagi Pembaca	9
1.6.3. Bagi penulis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Perilaku konsumen	10
2.1.1. Manfaat mempelajari perilaku konsumen	10
2.1.4. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen..	11
2.2. Jasa	13
2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.4. <i>Word Of Mouth</i>	16
2.4.1. Dimensi <i>Word Of Mouth</i>	18
2.5. Kepercayaan Pelanggan	18
2.5.1. Dimensi Kepercayaan	19

2.5.2.	Manfaat Kepercayaan	20
2.6.	Kepuasan Pelanggan	21
2.6.1.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	21
2.6.2.	Menarik dan Mempertahankan Pelanggan	23
2.7.	Penelitian Terdahulu	24
2.8.	Hubungan Antar Variabel	29
2.8.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.8.2.	Hubungan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.8.3.	Hubungan Kepercayaan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.8.4.	Hubungan Kualitas Pelayanan, <i>Word Of Mouth</i> , Kepercayaan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.8.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Bepengaruh Dominan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.9.	Hipotesis	32
2.10.	Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1.	Desain Riset	34
3.2.	Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1.	Jenis Data	34
3.2.2.	Sumber Data	35
3.3.	Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3.1.	Populasi	36
3.3.2.	Sampel	37
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.4.	Unit Analisis	38
3.5.	Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1.	Definisi Variabel	39
3.5.1.1.	Kualitas Pelayanan	39
3.5.1.2.	<i>Word Of Mouth</i>	39
3.5.1.3.	Kepercayaan Pelanggan	40
3.5.1.4.	Kepuasan Pelanggan	41
3.5.2.	Definisi Variabel Operasional	41
3.6.	Teknis Analisis Data	43
3.6.1.	Uji Instrumen	44
3.6.1.1.	Uji Validitas	44
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas	45
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	46

3.6.2.1. Uji Normalitas	46
3.6.2.2. Uji Multikolinearitas	47
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.3. Uji Hipotesis	48
3.6.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.6.3.2. Uji t	48
3.6.3.3. Uji F	49
3.6.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1. Karakteristik Responden	52
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	59
4.1.4. Analisis Statistik	62
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y)	69
4.2.2. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X_2) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	70
4.2.3. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X_3) Terhadap Kepuasan pelanggan	70
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), <i>Word Of Mouth</i> (X_2), dan Kepercayaan pelanggan (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.2.5. Kualitas Pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh paling Dominan terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	72
4.3. Temuan Penelitian	72
4.4. Keterbatasan Penelitian	73
BAB V PENUTUP	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	76
5.3. Implikasi Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Tabel Top Brand Index Kategori Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2013-2017.....	6
1.2.	Tabel Persentase Penurunan Jasa Kurir Tiki	6
2.1.	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	24
3.1.	Tabel Skala Likert	35
3.2.	Tabel Operasional Variabel	41
3.3.	Tabel Kriteria Penilaian Reliabilitas	46
4.1	Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan	52
4.2	Tabel Uji Validitas	57
4.3.	Tabel Uji Reliabilitas	59
4.4.	Tabel Uji Multikolinieritas	61
4.5	Tabel Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.5	Tabel Uji t	65
4.7	Tabel Uji F	67
4.8	Tabel Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Hasil Pra Survei.....	4
2.1	Model Penelitian.....	33
4.1	Hasil Uji Normal	60
4.2	Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	83
2	Tabulasi Pre-Test 30 Responden	87
3	Tabulasi 125 Responden	89
4	Perhitungan Batas kelas.....	94
4	Hasil Uji Validitas	99
5	Hasil Uji Reliabilitas	103
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	104
7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
8	Tabel r Hitung	107