

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP *WORD OF MOUTH*
(STUDI KASUS UBER MOBIL DI JAKARTA)**

TUGAS AKHIR



GARLANDA BELLAMY MAZALIO

1121001031

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP *WORD OF MOUTH*
(STUDI KASUS UBER MOBIL DI JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
manajemen**



GARLANDA BELLAMY MAZALIO

1121001031

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah orisinil karya dan penelitian dari penulis. Segala informasi dan data yang tertera pada penelitian ini adalah hasil karya dari para peneliti lain dan penulis telah mencantumkan sumber data secara benar. Segala hal yang ada dalam penelitian tugas akhir ini adalah sepenuhnya tanggung jawab penulis.

Nama : Garlanda Bellamy Mazalio

NIM : 1121001031

Tanda Tangan :



Tanggal : 8 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Garlanda Bellamy Mazalio
NIM : 1121001031
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap *Word of Mouth* (Studi Kasus pada UBER Mobil di Jakarta)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M



(*Dominica Arni*)

Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.



(*Muchsin*)

Penguji 2 : Ir.Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D



(*Tri Wismiarsi*)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 September 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap *Word of Mouth* (Studi Kasus pada UBER Mobil di Jakarta)”. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat menempuh pendidikan S1.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu :

1. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saran dan bimbingan selama proses pembuatan tugas akhir ini.
2. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D dan Ibu Ir.Tri Wismiarso, M.Sc., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
3. Papa, Mama, Gladysa, Galvin dan beserta keluarga besar atas kasih sayang, semangat dan dukungan serta doa yang selama ini diberikan.
4. Ariya Kunti Dewanti yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama penulisan tugas akhir ini.
5. Teman – teman Manajemen 2012 yang telah memberikan semangat, masukan, dukungan dan motivasi selama proses penulisan tugas akhir ini.
6. Teman-teman penulis semasa perkuliahan, maupun di luar kampus yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang membacanya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan di masa mendatang.

Jakarta, 7 September 2016

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Garlanda Bellamy Mazalio
NIM : 1121001031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap *Word of Mouth* (Studi Kasus UBER Mobil di Jakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak meyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 September 2016

Yang menyatakan



(Garlanda Bellamy Mazalio)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH (STUDI KASUS UBER MOBIL DI JAKARTA)

Garlanda Bellamy Mazalio¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth* pada UBER Mobil di Jakarta. Variabel kualitas layanan menggunakan model khusus jasa transportasi P-TRANSQUAL yang memiliki 4 indikator yaitu kenyamanan, keberwujudan, faktor personal, dan kehandalan. Variabel kepuasan pelanggan 3 dimensi yaitu puas, keputusan yang tepat, dan pengalaman menggunakan layanan. *Word of mouth* memiliki 3 indikator yaitu *say positive*, *recommend*, dan *encourage*. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini disebarkan kepada 150 responden secara offline dan online yang merupakan pelanggan jasa transportasi online UBER Mobil di Jakarta. Data ini dikumpulkan dan diolah menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth*. Dan kemudian variabel kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap *word of mouth*. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan yang merasakan kepuasan terhadap layanan Uber cenderung membentuk *word of mouth* yang menguntungkan perusahaan. Penulis merekomendasikan kepada perusahaan UBER untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pengemudi yang memiliki layanan yang buruk lalu diberikan pelatihan tentang kualitas layanan secara berkala kepada pengemudi agar layanan yang ditawarkan melebihi ekspektasi pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, P-TRANSQUAL, Kepuasan Pelanggan, *Word of mouth*,

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON WORD OF MOUTH (CASE OF UBER CAR IN JAKARTA)

Garlanda Bellamy Mazalio²

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on word of mouth in a case study of UBER Car in Jakarta. Variable of service quality used a specific model P-TRANSQUAL public transportation service as adjusted for the Uber transportation service that are more private and have 4 indicators of comfort, tangible, personnel, and reliability. Variable of customer satisfaction have 3 indicators are satisfied, right decision, and post-consumption experience. Word of mouth have 3 indicators are say positive, recommend and encourage. Questionnaires were used in this study distributed to 150 respondents offline and online which is customer of transport services online UBER Car in Jakarta. This data was collected and processed using SPSS version 16.0. These results of this research showed that the service quality and customer satisfaction each have positive and significant influence on word of mouth. And then the variable proven customer satisfaction mediates the relationship between the service quality to the word of mouth. This means that customers who feel satisfaction with the service Uber tend to form word of mouth that benefit the company. The author recommends to UBER company for monitoring and evaluation of the drivers who had poor service and given training about the service quality on a regular basis to drivers service offered exceeds customer expectations.

Keywords : Service Quality , P-TRANSQUAL, Customer satisfaction , Word of mouth,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 <i>Word of mouth</i>	12
2.1.3 Kualitas Layanan	14
2.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian	18
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.2 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	19
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap <i>Word of Mouth</i>	19
2.2.4 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan <i>Word of Mouth</i> yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	20
2.3 Penelitian terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran	23
2.5 hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Objek Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian	25
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
3.4.1 Variabel Penelitian.....	26
3.4.2 Definisi Variabel.....	27
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	28

3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Skala Pengukuran Variabel.....	30
3.8.	Metode Analisis Data.....	31
3.8.1	Uji Instrumen	31
3.8.1.1	Uji Validitas	31
3.8.1.2	Uji Reliabilitas	31
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.2.1	Uji Normalitas	32
3.8.2.2	Uji Multikolinearitas	33
3.8.2.3	Uji Heterokedastisitas	33
3.8.3	Analisis Regresi Linear	34
3.8.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	34
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1.	Analisis Karakteristik Responden	35
4.2.	<i>Pre-Test Kuisisioner</i>	36
4.3.	Analisis Statistik	38
4.3.1.	Uji Reliabilitas	38
4.3.2.	Uji Validitas	38
4.4.	Analisis Uji Asumsi Klasik	40
4.4.1.	Uji Normalitas.....	40
4.4.2.	Uji Multikolineritas.....	42
4.4.3.	Uji heteroskedastisitas.....	42
4.5.	Analisis Regresi Liner.....	43
4.5.1.	Analisis Regresi Liner Sederhana	43
4.5.2.	Analisis Regresi Liner Berganda	46
4.5.3.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	47
4.6.	Pembahasan.....	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1.	Kesimpulan	56
5.2.	Saran.....	57
5.3.	Keterbatasan Penelitian	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 150 Responden.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 150 Responden.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	41
Tabel 4.6 Hasil Uji multikolinieritas.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear variabel kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Kualitas Layanan terhadap <i>Word of Mouth</i>	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	46
Tabel 4.11 Hasil Analisis Korelasi Pearson.....	49
Tabel 4.12 Dekomposisi Variabel Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bentuk dan Tarif Armada Uber di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 <i>satisfaction formula</i>	9
Gambar 2.2 Konsep dasar kepuasan Pelanggan	10
Gambar 2.3 Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedesitas	43
Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap word of mouth	46
Gambar 4.4 Koefisien Analisis Jalur	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	71
Lampiran 2 : Hasil Perhitungan Uji Instrumen.....	74