

**PENGARUH P-TRANSQUAL TERHADAP KOMUNIKASI  
ELECTRONIC WORD OF MOUTH KONSUMEN LAYANAN GO-  
RIDE**

**TUGAS AKHIR**



**Davis Renada Anggara  
1111001048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
MARET 2017**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Davis Renada Anggara**

**NIM : 1111001048**

**TandaTangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Davis Renada Anggara', written over a horizontal line.

**Tanggal : 14 Maret 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Davis Renada Anggara  
NIM : 1111001048  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh P-TRANSQUAL Terhadap Komunikasi Word Of Mouth  
Konsumen Layanan Go-Ride

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

**Disetujui,  
Jakarta, 13 April 2017**

**Pembimbing**



**Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D**

**Pembahas**



**Holila Hatta, S.Pd., M.M**

**Penguji**



**Dominica Arni Widyastuti, SE., MM**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kesempatan, kemudahan, keberuntungan, talenta, dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh P-TRANSQUAL Terhadap Komunikasi Electronic Word of Mouth Layanan Go-Ride”

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan sangat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tri Wismiarsi, Ir., M.Sc.,Ph.D. selaku dosen pembimbing dan dosen pengajar yang telah memberi pengajaran standar berkualitas pada penulis, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. Holilla Hatta, S. Pd., M. M. selaku dosen pembahas yang selalu memberikan waktu, tenaga, ilmu, kalimat positif, dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini, dan Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s dosen yang memberikan kemudahan penulis untuk menyelesaikan analisis dalam penelitian ini
3. Ara Eka Herafandi selaku ayah dari penulis, dan Sisilia Naning Purwaningsih, SH selaku ibu dari penulis, serta Queena Rachele Onggara dan Dwi Heruadi selaku adik dari penulis yang telah memberikan dukungan dalam bentuk materi, dorongan moril, semangat dan inspirasi yang sangat memudahkan penulis untuk menyelesaikan karya tulis ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan proposal tugas akhir.
5. Billy Salmon Jacob, Ricky Yusuf, Dimas Rhouilly Soeriaatmadja, Rendy Satria, Ghazi Abdul Rachman, Insan Tawakal, Adri Pradono Suryo, Difa Ghassana, Agil Maskery, Muhammad Fauzan, Sadha Triyudha,

Muhammad Billfakkar, Inez Carina, Sahabat Leggo, dan DPR atas kebersamaan yang telah menjadi sumber kebahagiaan yang sangat berarti bagi penulis.

6. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
7. Garren Reivener Lumoindong, George Ryland, Graecilla Venitha Westhy, Granty Simamora, Michelle Manuhutu, Natania Roma Blessing, Sherley Mega, Gunawan Sung, Spica Atria, Joshua Aldio, Mario Verona Djaha, Ronny Pangkey, Fabian Emod, Deo Dominico, Yosia Wangsajaya, Angela Debora, Dennis Mountary Latief, Felix Bonardo, Wijaya Pratama, Feibe Nayoan, Casey Rebecca Tulung, Amanda Moselle Hutchings Lumoindong dan Stuart Alfonso sebagai keluarga dalam Kristus yang telah memberikan pelajaran, kehangatan, inspirasi, serta ketenangan spiritual yang tidak bisa didapatkan penulis dari orang lain.
8. Teman teman Purna Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2011.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dan

10. Vitarrie Thatcher Shild, yang telah menjadi alasan diselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan proposal tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diterima akan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan kiranya tugas akhir ini dapat menjadi manfaat bagi banyak pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 3 Maret 2017

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Davis Renada Anggara  
NIM : 1111001048  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

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

**Pengaruh P-TRANSQUAL Terhadap Komunikasi Word of Mouth Konsumen Layanan Go-Ride**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, 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 : 15 Maret 2017

Yang menyatakan



Davis Renada Anggara

# **PENGARUH P-TRANSQUAL TERHADAP KOMUNIKASI WORD OF MOUTH KONSUMEN LAYANAN GO-RIDE**

Davis Renada Anggara<sup>1</sup>

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh P-TRANSQUAL atau kualitas layanan transportasi publik terhadap electronic word of mouth pada konsumen pengguna layanan Go-Ride dari PT GO-JEK INDONESIA. Sebanyak 200 responden digunakan dalam penelitian ini yang ditarik melalui teknik purposive sampling. Data yang diperoleh merupakan data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Berdasarkan hasil uji regresi, variabel P-TRANSQUAL berpengaruh signifikan pada e-WOM pengguna layanan Go-Ride. Selain itu, P-TRANSQUAL berpengaruh sebesar 37,3% pada eWOM.

**Kata kunci: P-TRANSQUAL, e-WOM.**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie



***THE EFFECT OF P-TRANSQUAL TO ELECTRONIC WORD OF MOUTH  
COMMUNICATION BY GO-RIDE SERVICE CONSUMERS***

Davis Renada Anggara<sup>2</sup>

---

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of P-TRANSQUAL or Public Transport Quality of Go-Ride service on consumers' e-WOM. The sample is taken using purposive sampling technique with a total number of 200 respondents. The results show that P-TRANSQUAL have significant effect on e-WOM of Go-Ride consumers. There is 37.3% influence of P-TRANSQUAL on e-WOM.*

***Keywords: P-TRANSQUAL, e-WOM.***

---

<sup>2</sup> Student of Management Program Universitas Bakrie

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Identifikasi Masalah .....	6
1.3	Rumusan Masalah .....	6
1.4	Tujuan Penelitian.....	6
1.5	Manfaat Penelitian.....	7
1.6	Ruang Lingkup Penelitian .....	7

### **BAB II TINJAUAN TEORITIS**

2.1	P-TRANSQUAL .....	8
2.2	e-WOM.....	14
2.3	Penelitian Terdahulu .....	17
2.4	Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	17

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	20
3.2	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	20

3.3	Variabel Penelitian .....	22
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	23
3.5	Populasi dan Sampel .....	25
	3.6.1 Populasi .....	25
	3.6.2 Sampel .....	25
3.6	Sumber Data .....	27
3.7	Metode Analisis Data .....	28
	3.7.1 Uji Instrumen.....	28
	3.7.1.1 Uji Reliabilitas.....	28
	3.7.1.2 Uji Validitas.....	28
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
	3.7.2.1 Uji Normalitas.....	28
	3.7.2.2 Heterokedastisitas.....	29
	3.7.1 Uji Hipotesis.....	29
	3.7.3.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	29
	3.7.3.2 Uji Statistik t.....	29
3.8	Teknik Analisis Data .....	30

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	31
4.2	Uji Coba Kuisisioner.....	31
	4.2.1 Uji Reliabilitas .....	31
	4.2.2 Analisis Faktor .....	36
	4.2.3 Uji Validitas .....	41
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	43
	4.5.1 Uji Normalitas .....	43
	4.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.6	Uji Hipotesis.....	46
	4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
	4.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	47

4.6.3	Uji Statistik t.....	48
4.7	Hasil Pembahasan .....	49

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvi</b>
-----------------------------	------------

<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Penelitian .....	31
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 30 responden....	32
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 200 responden..	32
Tabel 4.4	Tabel CITC P-TRANSQUAL 30 Responden .....	32
Tabel 4.5	Tabel CITC P-TRANSQUAL 200 Responden .....	33
Tabel 4.6	Tabel CITC e-WOM 30 Responden.....	34
Tabel 4.7	Tabel CITC e-WOM 200 Responden.....	35
Tabel 4.8	Hasil Analisis Faktor Variabel P-TRANSQUAL .....	37
Tabel 4.9	Hasil Analisis Faktor Variabel e-WOM.....	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel P-TRANSQUAL .....	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel e-WOM.....	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	48
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Penelitian .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot .....	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	xx
Lampiran 2 Hasil SPSS.....	xxv
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner.....	xxxvi

