

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA GOJEK
DI KOTA DENPASAR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
I Komang Agus Wira Purnawan
NIM 1717041096**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh I Komang Agus Wira Purnawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 10 Februari 2021

Dewan Penguji



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

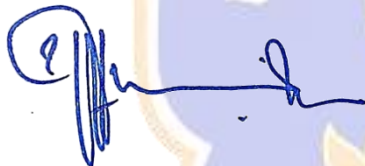
Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Februari 2021

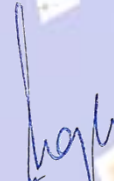
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP.198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek di Kota Denpasar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



I Komang Agus Wira Purnawan
NIM. 1717041096

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Shang Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, skripsi dengan judul “**Pengaruh Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek di Kota Denpasar**” dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terselesaikan skripsi ini berkat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab dan ketegasan memberikan bimbingan, saran motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Yang paling istimewa tentunya Bapak (I Made Berata) Ibu (Ni Nyoman Ciri). Selaku orang tua penulis yang tiada henti selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman “Manajemen Bahagia” yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk selalu berjuang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, Februari 2021

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2 Faktor-faktor Keputusan Penggunaan.....	9
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	10
2.2 <i>Word Of Mouth</i>	11
2.2.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	11
2.2.2 Dimensi <i>Word Of Mouth</i>	11
2.2.3 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
	iv

2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
2.5. Hubungan Antar Variabel	19
2.6. Kerangka Berpikir	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian.	22
3.3 Subjek Penelitian.....	22
3.4 Sampel Penelitian.....	23
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.	24
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.	25
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.	25
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.	25
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.8 Pengujian Hipotesis.....	31
3.8.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	31
3.8.2 Uji Secara Parsial (Uji t).	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Data	34
4.2 Pengujian Asumsi.....	35
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	35
4.2.2 Analisis Linier Berganda.....	36
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi	38
4.3 Pengujian Hipotesis.....	36
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.5 Implikasi.....	44
BAB V PENUTUP.....	46

5.1 Rangkuman.....	46
5.2 Simpulan.....	47
5.3 Saran.....	48
DAFTAR RUJUKAN	49
LAMPIRAN.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i>	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	16
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabelitas	28
Tabel 4.1 Gambaran Umur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.3 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Top Brand Index.....	53
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 03. Data Hasil Pernyataan Responden.....	58
Lampiran 04. Deskripsi Data Responden.....	68
Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen	69
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi	72
Lampiran 07. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74

