

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI
JNE EXPRESS DI KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI



SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

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

Skripsi oleh Ni Ketut Megah Purnama Sari
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 18 Februari 2021

Dewan Penguji



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

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Februari 2021

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengetahui,

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *word of mouth* dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi JNE *express* di Kabupaten Buleleng” 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 bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



PRAKATA

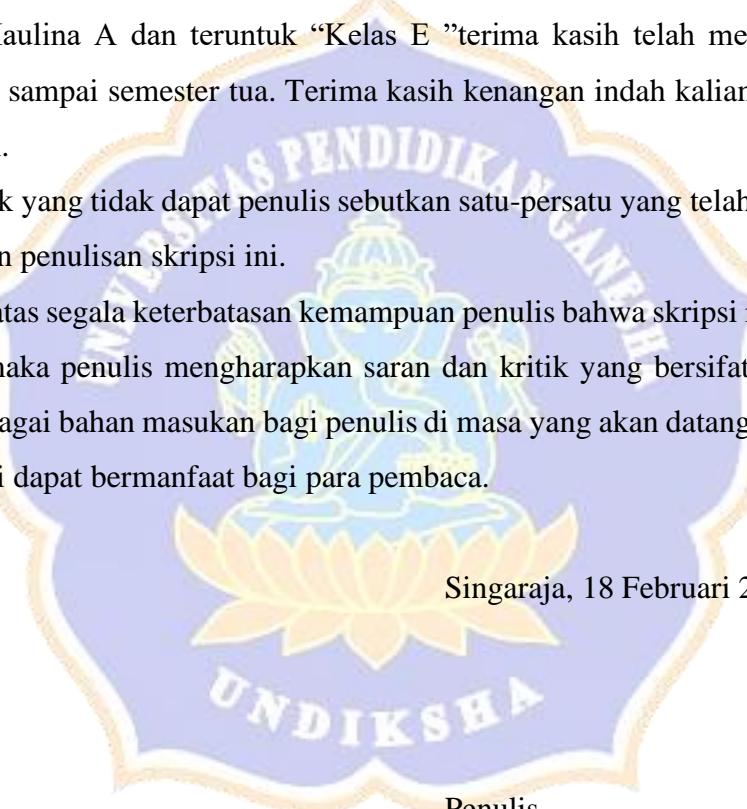
Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Word of Mouth dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kabupaten Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,MM. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya, I Made Dana Yasa dan Ni Putu Warsining dan Keempat Saudara saya, Ni Putu Purnama Sriwardani, Ni Kadek Ayu Lipstia Dewi, dan I Komang Nehru Utamayasa yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Pengurus HMJ Manajemen angkatan 2018/2019, Pengurus Komisi Pemilihan Umum Undiksha Tahun 2018, BEM REMA Undiksha yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berorganisasi dan bertanggung jawab sehingga dapat diterapkan di masyarakat nantinya.
11. Teruntuk sahabat baikku Ida Ayu Komang Trisna Mega, Ni Luh Saras Suratni, dan teruntuk pacar terbaikku I Putu Ade Indrawan terima kasih telah mendengarkan keluh kesahku selama perkuliahan, proses revisi, dan yang selalu saya repotkan tetapi tetap membantu selagi bisa, sama-sama berjuang dan fokus ingin mengejar wisuda periode Maret 2021.
12. Teman-teman terbaikku, Ni Luh Sintya Jayanti, Herlina Juliatnhi Eddy Putri, Nadia Rizkiana Maulina A dan teruntuk “Kelas E ”terima kasih telah menemaniku dari awal perkuliahan sampai semester tua. Terima kasih kenangan indah kalian dan warna-warni masa kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.



Singaraja, 18 Februari 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9

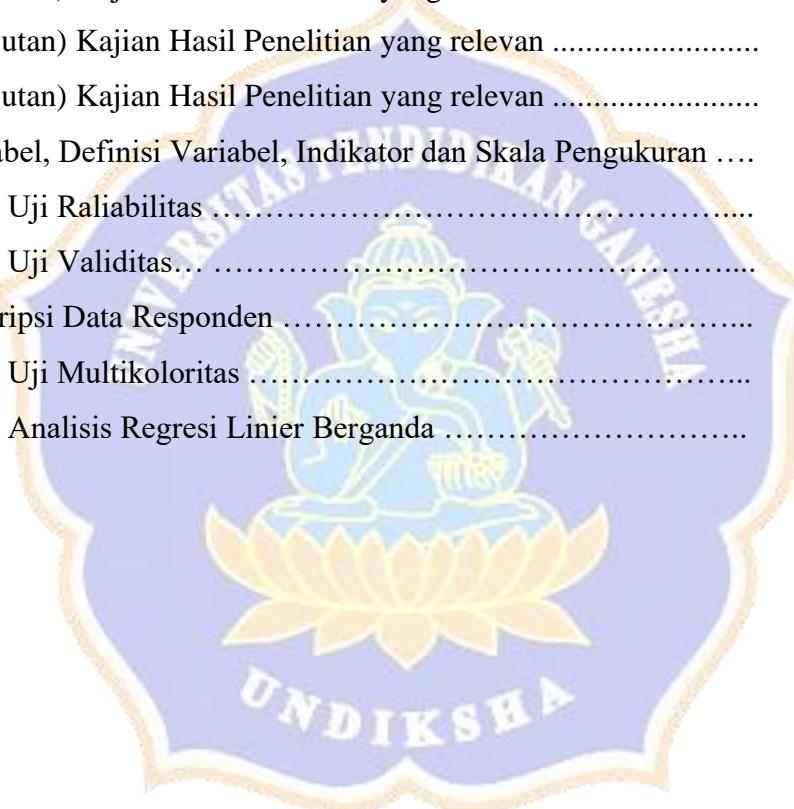
BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teoretis.....	10
2.1.1 Keputusan Penggunaan Jasa.....	10
2.1.1.1 Definisi Keputusan Penggunaan Jasa	10
2.1.1.2 Dimensi Keputusan Penggunaan Jasa	10
2.1.1.3 Indikator Keputusan Penggunaan Jasa	11
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.2.1 Definisi <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.2.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.2.3 Indikator <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.3 Citra Perusahaan	14
2.1.3.1 Definisi Citra Perusahaan	14
2.1.3.2 Dimensi Citra Perusahaan.....	14
2.1.3.3 Indikator Citra Perusahaan	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Hubungan <i>Word of Mouth</i> dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	23
2.3.2 Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	23
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Penggunaan Jasa.....	23
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.5 Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Rancangan Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.9 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi.....	38
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi	44
4.3 Pengujian Hipotesis	44
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.5 Implikasi	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan	54
5.3 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

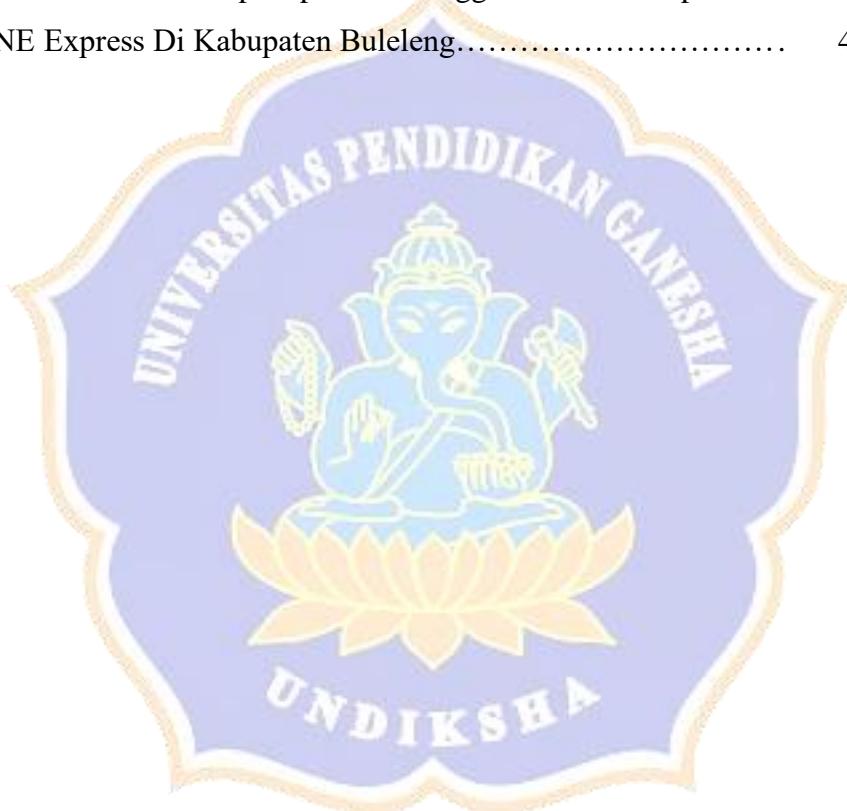
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data pengiriman barang Perusahaan Jasa Ekspedisi di Kabupaten Buleleng	6
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang relevan.....	15
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	16
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	17
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	18
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	19
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	20
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang relevan	21
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Raliabilitas	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas...	33
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikoloritas	40
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paragdigma Penelitian Pengaruh <i>Word of mouth</i> dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kabupaten Buleleng	26
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal P-Plot.....	39
Gambar 4.2 Hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan scatterplot .	42
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express Di Kabupaten Buleleng.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data pengiriman barang Perusahaan Jasa Ekspedisi di Kabupaten Buleleng	59
Lampiran 02. Kuesioner penelitian	60
Lampiran 03. Data Hasil Kuesioner Ordinal.....	64
Lampiran 04. Output SPSS Ordinal	68
Lampiran 05. Data Hasil Kuesioner Interval	78
Lampiran 06. Output SPSS Interval	83

