

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN BRAND IMAGE LAYANAN JASA TRANSPORTASI MELALUI APLIKASI GOJEK DI JAKARTA BARAT

Diajukan Oleh:

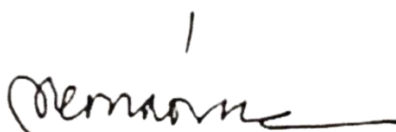
Nama : Juve Mikhael

NIM : 22180455

Jakarta, 23 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Bernadine, Dra., M.Com)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Juve Mikhael / 22180455 / 2022 / Pengaruh Kualitas Jasa terhadap *Word of Mouth* dan *Brand Image* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat/ Pembimbing: Bernadine, Dra., M.Com.

Layanan transportasi online Gojek sekarang ini sudah mendominasi dan sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari secara cepat, mudah, dan praktis.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap *word of mouth* dan *brand image* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan format skala Likert melalui google form kepada 103 responden.

Teknik analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, dan uji t. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Kualitas Jasa* memiliki pengaruh positif terhadap *Word of Mouth* dan *Brand Image* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, *Word of Mouth*, *Brand Image*



ABSTRACT

Juve Mikhael / 22180455 / 2022 / *The Influence of Service Quality on Word of Mouth and Brand Image of Transportation Services through the Gojek Application in West Jakarta* / Advisor: Bernadine, Dra., M.Com.

Gojek's online transportation service now dominates and plays a very important role in meeting the mobility needs of the community to carry out various daily activities quickly, easily and practically.

This study aims to analyze the effect of The Influence of Service Quality on Word of Mouth and Brand Image of Transportation Services through the Gojek Application in West Jakarta.

The data collection method was carried out by distributing questionnaires with a Likert scale format via google form to 103 respondents.

Data analysis techniques were carried out through validity test, reliability test, classical assumption test, normality test, autocorrelation test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, and t test. Research hypothesis testing was carried out with the help of SPSS 25.

The results of the study conclude that The Influence of Service Quality have a positive influence on Word of Mouth and Brand Image of Transportation Services through the Gojek Application in West Jakarta.

Keywords: *Service Quality, Word of Mouth, Brand Image.*





5. Para responden yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan kontribusi berupa data dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

6. Serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses pembuatan laporan skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis memahami bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Atas dasar itu, penulis membuka lebar ruang saran dan kritik yang ingin disampaikan guna membangun penulis dalam penyempurnaan laporan skripsi ini. Di lain sisi, penulis menyanggah harapan besar agar laporan skripsi ini dapat berkontribusi dan bermanfaat bagi banyak pihak, baik untuk menjadi bahan acuan yang berguna bagi penelitian di masa depan, maupun bagi pihak umum yang membaca penelitian ini untuk menambah wawasan.

Jakarta, 23 Agustus 2022

Penulis

Juve Mikhael

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	iiiv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan masalah.....	7
D. Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Praktis Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Teoritis.....	9
BAB II.....	10
A. Landasan Teoritis.....	10
1. Kualitas Jasa	10
2. <i>Word of Mouth</i>	13
3. <i>Brand Image</i>	17
4. Penelitian Terdahulu	23
B. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Jasa terhadap <i>Word of Mouth</i>	25
2. Kualitas Jasa terhadap <i>Brand Image</i>	25

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Hipotesis Penelitian	26
BAB III	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian	28
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian	28
2. Metode Pengumpulan Data.....	28
3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel	29
4. Tujuan Penelitian	29
5. Dimensi Waktu	29
6. Cakupan Topik.....	29
7. Lingkungan Penelitian	29
8. Kesadaran persepsi Partisipan	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Konseptual Kualitas Jasa (Variabel X).....	30
2. Definisi Konseptual <i>Word of Mouth</i> (Variabel Y1)	35
3. Definisi Konseptual <i>Brand Image</i> (Variabel Y2).....	40
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Rata-rata Tertimbang	Error! Bookmark not defined.
2. Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Rentang Skala	47
4. Analisis Regresi Berganda.....	49
5. Uji Asumsi Klasik.....	50
6. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
8. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



9. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
10. Uji Keberartian Model (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
11. Uji Signifikasi Koefisien (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Gojek.....	Error! Bookmark not defined.
2. Logo Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Data Profil Responden.....	65
4. Analisis Variabel	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Asumsi Klasik.....	75
6. Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian.....	80
1. Analisis Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis <i>Brand Image</i>	80
4. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
1. Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi peneliti selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Variabel Operasional Kualitas Jasa.....	32
Tabel 3.2	Variabel Operasional <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Variabel Operasional <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa.....	58
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa.....	63
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i>	64
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Jasa.....	67
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel <i>Word of Mouth</i>	70
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Variabel <i>Brand Image</i>	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	hasil Uji Keberhasilan Model.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17	Hasil Uji Signifikan Koefisien.....	Error! Bookmark not defined.



Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi..... 79

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Data jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Logo Perusahaan..... 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Pra Kuisisioner Variabel Kualitas jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Pra Kuisisioner Variabel <i>Word of Mouth</i>	98
Lampiran 4 Data Pra Kuisisioner Variabel <i>Brand Image</i>	100
Lampiran 5 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Output Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Output Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	111
Lampiran 8 Hasil Output Uji reliabilitas Variabel Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i>	114
Lampiran 11 Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Data Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Hasil Output Profil Responden (Usia)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan)...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 Data Kuisisioner Variabel Kualitas Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17 Data Kuisisioner Variabel <i>Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18 Data Kuisisioner Variabel <i>Brand Image</i>	137
Lampiran 19 Hasil Output Analisis Variabel Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20 Hasil Output Analisis Variabel <i>word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21 Hasil Output Analisis Variabel <i>brand image</i>	141
Lampiran 22 Hasil Output Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 23 Hasil Output Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearits))	Error! Bookmark not defined.





Lampiran 24 Hasil Output Uji Asumsi Klasik (Uji Heteroskedastisitas)..**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 25 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 26 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (Uji t)..... 143

Lampiran 27 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (Uji Determinasi) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 28 Hasil Turnitin **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.