

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT SAMUDERA PERDANA SELARAS

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan

Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Muhammad Hasan

NPM. 201003612012147

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT SAMUDERA PERDANA SELARAS

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Hasan

NPM. 201003612012147

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal : April 2024

Pembimbing

Penguji 1

Dr. Joko Riyanto,S.E.,M.M
NRP: 111.3121

Dr. Prihatin TPH,MT
NRP: 111.317

Penguji 2

Drs. H.Hasyim,S.E.,M.M
NRP: 202.147

Semarang, April 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan

Dra.Nurchayati,S.E.,McM,Akt,CA
NRP: 111357

HALAMAN MOTTO

Motto

- 1. Ketika Hidup Sedang Terpuruk Pada Saat Itulah Kita Berada Dalam Posisi Sempurna Untuk Berdoa, Ketika Kita Sedang Tidak Ada Daya Pada Saat Itulah Kita Sangat Merasakan Kehadirat Zat Yang Maha Kuasa, ALLAH SWT*
- 2. Berhasil Mengelola Dirimu, Menjadikanmu Dewasa, Berhasil Mengungguli Orang Lain Menjadikanmu Pemenang, Tapi Memberhasilkan Dan Memudahkan Orang Lainlah Yang Menjadikanmu Sukses, Bahagia Dan Mulia*

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk

- 1. Ibuku, yang selalu berdo'a untukku sepanjang masa .*
- 2. Bapak ibu yang selalu memberikan inspirasi dalam hidupku*

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Electronic Word Of Mouth (E-Wom) dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Samudera Perdana Selaras

Judul : *The Effect of Servive Quality, Electronic Word of Mouth and Custoemr Trust on Customer Loyalty at PT Samudera Perdana Selaras*

Nama : Muhammad Hasan

NPM. : 201003612012147

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *electronic word of mouth (e-wom)* dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Samudera Perdana Selaras. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Samudera Perdana Selaras Semarang yang berjumlah 100 pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus dengan jumlah sampel 100 pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi menggunakan SPSS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *electronic word of mouth*, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas pemberian rahmat dan karunia-Nya yang tak henti-hentinya diberikan kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)* Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT Samudera Perdana Selaras”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas atas bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Yth :

1. Dra. Nurchayati, SE., MM., Akt.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Drs. Galuh Juniarto, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Dr. Joko Riyanto,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, cita, dan kasih sayang, serta dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini dan menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Demikian laporan ini penulis susun semoga bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, April 2024

Penulis

Muhammad Hasan

NPM. 201003612012147

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1.Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Perumusan Masalah	I-7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	I-7
1.4. Tujuan Penelitian	I-7
1.5. Manfaat Penelitian	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Telaah Teori.....	II-1
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	II-1
2.1.2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	II-2
2.1.3. Kepercayaan Pelanggan.....	II-5
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	II-6
2.2. Penelitian Terdahulu	II-8
2.3. Kerangka Pemikiran	II-10
2.4. Pengembangan Hipotesis	II-11
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1. Populasi dan Sampel	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-1

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.4. Pengujian Instrumen	III-4
3.4.1. Uji Validitas	III-4
3.4.2. Uji Reliabilitas	III-7
3.5. Analisis Data.....	III-7
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	III-7
3.5.2. Analisis Hasil Penelitian.....	III-8
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1. Deskripsi Identitas Responden.....	IV-1
4.1.2. Deskripsi Variabel	IV-4
4.2. Analisis Hasil Penelitian	IV-10
4.2.1. Uji Regresi.....	IV-10
4.2.2. Uji Normalitas Data.....	IV-12
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	IV-12
4.2.4. Uji Kelayakan Model	IV-14
4.2.5. Uji Hipotesis.....	IV-15
4.3. Pembahasan	IV-16
Bab V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	V-1
5.1.Simpulan	V-1
5.2.Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	I-1
Tabel 1.2 Fenomena Gap	I-6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	II-8
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	III-1
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
Tabel 3.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	III-5
Tabel 3.4 Uji Validitas Electronic Word of Mouth.....	III-5
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan.....	III-6
Tabel 3.6 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	III-6
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas	III-7
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	IV-1
Tabel 4.2 Deskripsi Umur Responden	IV-2
Tabel 4.3 Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	IV-2
Tabel 4.4 Deskripsi Masa Kerja Responden	IV-3
Tabel 4.5 Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	IV-4
Tabel 4.6 Pernyataan Responden terhadap <i>Electronic Word of Mouth</i>	IV-6
Tabel 4.7 Pernyataan Responden terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	IV-7
Tabel 4.8 Pernyataan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....	IV-9
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi	IV-10
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	IV-11
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	IV-12
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	IV-14
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	IV-14
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	IV-15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	II-11
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	IV-13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2. Tabulasi Data Induk.....	4
Lampiran 3. Output SPSS	9
Lampiran 4. Nilai – Nilai <i>r Produk Moment</i>	22
Lampiran 5. Tabel Nilai – Nilai Distribusi F.....	23
Lampiran 6. Tabel t.....	24
Lampiran 7. Lampiran Durbin Watson	25