

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN SERVICE  
QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA JASA EKSPEDISI J&T EKSPRESS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata 1  
Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH :**

**MEISHA YANA NOVITASARI**

**1121900093**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

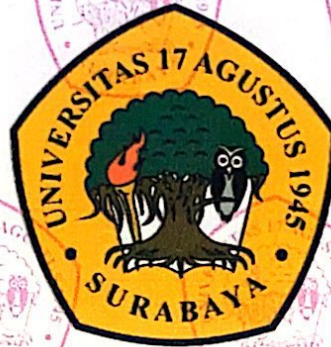
**2023**

**PENGARUH *WORDS OF MOUTH* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA  
EKSPEDISI J&T EKSPRESS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program**

**Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH:**

**Meisha Yana Novitasari**

**1121900093**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Meisha Yana Novitasari**

**NBI : 1121900093**

**Judul : Pengaruh Word Of Mouth dan Service Quality Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Ekspres**

**Surabaya, 3 Juli 2023**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik**

**Disetujui,**  
**Dosen Pembimbing I**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

**Dra. Sri Andayani, M.M**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan Di Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Dan Diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Tanggal 27 Juni 2023 :**

**Dewan Penguji,**

**1. Dra. Sri Andayani, M.M**  
**Ketua**

**2. Drs. Ute Ch. Nasution, MS**  
**Anggota I**

**3. Dra. Awin Mulyati, M.M**  
**Anggota II**

**Mengesahkan,**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.**

**NPP. 20120.87.0103**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Meisha Yana Novitasari

NBI : 1121900093

Judul : Pengaruh Word Of Mouth Dan Service Quality Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Ekspres

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar - benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh -  
sungguh dan ataskesadaran yang sesadar - sadarnya.

Surabaya, 6 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Meisha Yana Novitasari



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meisha Yana Novitasari  
NBI/ NPM : 1121900093  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Word Of Mouth dan Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Ekspres

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty - Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan



(.....) E07AKX453869552 (.....)  
Meisha Yana Novitasari

## **PERSEMBAHAN**

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua dan adik yang saya cintai dan senantiasa memberi dukungan, semangat serta mendo'akan saya selama ini.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing dan dosen fisip yang lain serta berterimakasih kepada almamater saya yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memberi banyak pengetahuan akademis maupun non-akademis.
3. Teman-teman saya yang memberikan dukungan selama saya duduk dibangku perkuliahan.

## **MOTTO**

*(Jadilah Manusia Yang Memiliki Hati Seluas Samudera Dan Sabar Tiada Batas )*

*(Meisha Yana Novitasari)*



## **ABSTRAC**

*The development of the business world is currently growing, especially in the field of online shops, this can be seen from the large number of goods that must be delivered by expedition services to online shop consumers, as an expedition service, they must be able to maintain the trust given by their customers by providing good service, so that the J&T Ekspres expedition service company can attract consumers to use its services again and recommend potential customers to use the J&T Ekspres expedition service because the service quality is very good. Therefore the researchers tried to explain in detail the influence of Word Of Mouth and Service Quality on consumer satisfaction using J&T Ekspres expedition services. This study used a quantitative method by distributing questionnaires as an instrument and the sample of this study used 96 respondents. The conclusion of the results obtained in this study is that the Word Of Mouth and Service Quality variables have a significant influence on consumer satisfaction using the J&T Ekspres expedition service.*

**Keywords:** *Word Of Mouth, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin berkembang terutama dalam bidang online shop, hal ini dapat dilihat dari banyaknya barang yang harus diantar oleh jasa ekspedisi kepada konsumen online shop tersebut, sebagai jasa ekspedisi harus bisa menjaga amanah yang diberi oleh konsumennya dengan melakukan pelayanan dengan baik, sehingga perusahaan jasa ekspedisi J&T Ekspres bisa menarik minat konsumen untuk menggunakan jasanya kembali dan merekomendasikan kepada calon konsumen agar menggunakan jasa ekspedisi j&t ekspres karena kualitas pelayanan sangat baik. Maka dari itu peneliti mencoba untuk menjelaskan secara detail mengenai pengaruh Word Of Mouth dan Service Quality terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai instrumen dan sampel dari penelitian ini menggunakan 96 responden. Kesimpulan hasil yang diperoleh dipenelitian ini adalah bahwa variabel Word Of Mouth dan Service Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres.

**Kata kunci :** Word Of Mouth, Service Quality, Kepuasan Konsumen



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan nikmatnya. Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa saya panjatkan puji dan syukur bagi Rasulullah SAW. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Word Of Mouth dan Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Ekspres” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis skripsi menyadari kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari dukungan secara langsung, bimbingan, saran serta do’a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis banyak berterimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi jalan, kelancaran, kesehatan, kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Slamet Budianto dan Ibu Aris Susyanti selaku kedua orangtua saya yang selalu menyemangati dan memberi doa di setiap langkah saya.
3. M. Choirun Magrobi selaku pendamping saya yang selalu membantu dan mendo’akan saya dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku dekan fisip Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Ibu Dra. Sri Andayani, M.M selaku dosen pembimbing pertama saya
7. Bapak Drs. Agung Pujiyanto, M.M selaku dosen pembimbing kedua saya
8. Sahabat baik saya, Hana Ayuning Cahyati, Nurmalita Salsabila Sani, Lailatul Hikmah, Ega Verdynata, Whildan Ali Hanafi. yang telah membantu banyak semasa kuliah.
9. Sahabat karib saya Shindi Ardela yang selalu memberikan nasihat-nasihat baik, berbagi banyak pengalaman dan selalu ada kepada saya.

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya dukungan positif berupa kritik dan saran yang membangun. Semoga di penelitian skripsi saya memberikan banyak manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 03 juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Meisha Yana Novitasari', written in a cursive style.

(Meisha Yana Novitasari)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAC</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
2.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2.2 Rumusan Masalah .....	5
2.3 Tujuan Penelitian.....	6
2.4 Manfaat Penelitian.....	6
2.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
3.1 Penelitian Terdahulu .....	9
3.2 Landasan Teori .....	15
3.3 Definisi konsep .....	26
3.4 Definisi Operasional .....	27
3.5 Pola Perbedaan Antar Variabel .....	29
3.6 Kerangka berfikir .....	31
3.7 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	33
4.1 Rancangan Penelitian .....	33
4.2 Populasi Dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel .....	34
4.3 Skala Pengukuran Dan Instrument Penelitian .....	35
3.3.1 Skala Pengukuran .....	35

3.3.2 Instrument Penelitian .....	38
4.4 Jenis Data Dan Sumber Data .....	43
3.4.1 Jenis Data .....	43
3.4.2 Sumber Data.....	43
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.6 Teknis Analisis Data.....	45
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Penyajian Data .....	51
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	51
4.1.2 Karakteristik Responden .....	53
4.1.3 Uji Instrumen .....	54
4.2 Tabulasi Data.....	56
4.3 Analisis Data.....	72
4.4 Pembahasan .....	82
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Rekomendasi.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1	Skala Likert.....	36
Tabel 3.2	Interval Kelas Nilai.....	37
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas.....	55
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reabilitas.....	56
Tabel 4.6	Tafsiran Nilai Rata-rata.....	56
Tabel 4.7	Tabulasi Data Word Of Mouth.....	57
Tabel 4.8	Tabulasi Data Service Quality.....	60
Tabel 4.9	Tabulasi Data Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.10	Hasil Nilai Mean Variabel Word Of Mouth.....	66
Tabel 4.11	Hasil Nilai Mean Variabel Service Quality.....	68
Tabel 4.12	Hasil Nilai Mean Variabel Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.13	Uji Linearitas Word Of Mouth.....	72
Tabel 4.14	Uji Linearitas Service Quality.....	72
Tabel 4.15	Uji Normalitas Model Kolmogorov Smirnov.....	73
Tabel 4.16	Uji Multikolinieritas.....	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 4.18	Hasil Uji Korelasi r.....	78
Tabel 4.19	Pedoman Interpretasi Koefisiensi Korelasi.....	79
Tabel 4.20	Hasil Uji F.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Index Jasa Ekspedisi .....	2
Gambar 2.1 Bagan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	31
Gambar 4.1 Gambar J&T Ekspres .....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram .....	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	90
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	96
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	108
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik .....	113
Lampiran 5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
Lampiran 6 Lembar Revisi.....	117
Lampiran 7 Kartu Bimbingan.....	120
Lampiran 8 SK Turnitin.....	122