

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN, TERHADAP *WORD OF MOUTH* PELANGGAN
(Survei pada Pelanggan JNE Tomang)**

**JONATHAN PETRANOV H.
8215082812**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER
SATISFACTION, TOWARD CUSTOMER WORD OF MOUTH
(Survey at JNE Tomang Customer)**

**JONATHAN PETRANOV H.
8215082812**



Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

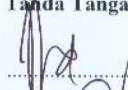
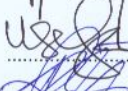
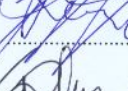
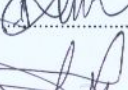
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES., M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Ketua		30 Januari 2014
2. <u>Usep Suhud, PhD</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Sekretaris		30 Januari 2014
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		30 Januari 2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		30 Januari 2014
5. <u>Agung Kresnamurti RP, S.T., M.M</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		30 Januari 2014

Tanggal Lulus: 30 Januari 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan Karya Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 JANUARI 2019

Yang membuat pernyataan



Jonathan Petranov H.
No. Reg 8215082812

ABSTRAK

Jonathan Petranov H., 2014; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, terhadap *Word-of-Mouth* Pelanggan JNE Tomang. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi / gambaran dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan *word-of-mouth* pelanggan JNE Tomang, 2) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Tomang, 3) untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *word-of-mouth* pelanggan JNE Tomang, 4) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word-of-mouth* pelanggan JNE Tomang, 5) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word-of-mouth* pelanggan JNE Tomang dengan kepuasan pelanggan sebagai *intervening variable*. Objek penelitian ini konsumen yang minimal sudah dua kali menggunakan jasa JNE Tomang dalam kurun waktu Januari 2013 sampai Desember 2013 dan pernah membicarakan JNE Tomang kepada orang lain. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh signifikan positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (0,504), 2) adanya pengaruh signifikan positif dari kualitas pelayanan terhadap *word-of-mouth* pelanggan (0,216), 3) adanya pengaruh signifikan positif dari kepuasan pelanggan terhadap *word-of-mouth* pelanggan (0,355), 4) adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word-of-mouth* pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (t hitung (2.1501) > t tabel (1.65521)).

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *word-of-mouth* pelanggan

ABSTRACT

Jonathan Petranov H., 2014; The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, toward Customer Word-Of-Mouth JNE Tomang. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Departement of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purpose of this research are: 1) to know the description of service quality, customer satisfaction and customer word-of-mouth JNE Tomang, 2) to test the influence of service quality toward customer satisfaction JNE Tomang, 3) to test the influence of customer satisfaction toward customer word-of-mouth JNE Tomang, 4) to test the influence of service quality toward customer word-of-mouth JNE Tomang, 5) to test the influence of service quality toward customer word-of-mouth JNE Tomang with customer satisfaction as mediator (intervening variable). Object of this reseach are customer who has used JNE Tomang services at least 2 times minimum in period January 2013 until December 2013 and customer who has talked about JNE Tomang to others. The result of hypothesis test shows: 1) there are positive significance influence from service quality toward customer satisfaction (0,504), 2) there are positive significance influence from service quality toward customer word-of-mouth (0,216), 3) there are positive significance influence from customer satisfaction toward customer word-of-mouth (0,355), 4) there are influence from service quality toward customer word-of-mouth which mediated by customer satisfaction (t result (2.1501) > t table (1.65521)).

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer word-of-mouth

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Bapak Usep Suhud, PhD, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ibunda Catherine ML Tobing, ayahanda Pontas Siagian selaku orang tua penulis, Josephine CT Siagian selaku adik dan Christina Natalina Tanjung selaku kekasih yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Lalu seluruh teman-teman dari S1 Manajemen angkatan 2008, angkatan 2009 dan angkatan 2010, baik reguler maupun non reguler yang selalu menyemangati peneliti selama ini, khususnya Teguh Kurnaen, Kristian Sitompul, Reza Febriawan, Iin Pusfitasari, Nadia Nurfadilah, Galih Surendro, dan Yulius Saputra.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, 30 Januari 2014

Peneliti