

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*,
BRAND IMAGE, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI MUATAN KAPAL
LAUT CV. SEMANGAT MUDA BERSAMA**



Oleh:

ARI AFFANDI SETIAWAN

17.1.02.10992

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*,
BRAND IMAGE, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI MUATAN KAPAL
LAUT CV. SEMANGAT MUDA BERSAMA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh:

ARI AFFANDI SETIAWAN

NPM: 17.1.02.10992

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH,
BRAND IMAGE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI MUATAN
KAPAL LAUT CV. SEMANGAT MUDA BERSAMA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ARI AFFANDI SETIAWAN

NPM : 17.1.02.10992

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 05 Juli 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.
2. Dr. Prijati, S.E., M.M.

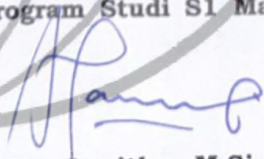
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

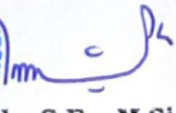
Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suhermin, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ARI AFFANDI SETIAWAN

NPM : 17.1.02.10992

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT CV. SEMANGAT MUDA BERSAMA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 05 juli 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisannya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 5 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Ari Affandi Setiawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ari Affandi Setiawan
NPM : 17.1.02.10992
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 30 September 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Puri Indah Ag18 Sidoarjo Kel. Suko, Kec.
Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Alm. Edi Setiawan
Alamat Rumah : Puri Indah Ag18 Sidoarjo Kel. Suko, Kec.
Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Pagerwojo Sidoarjo tahun 2013.
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Buduran Sidoarjo tahun 2015.
3. Tamat SLTA di SMAN 3 Sidoarjo tahun 2017.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Ari Affandi Setiawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas hidayat dan rahmat yang diberikan, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT CV SEMANGAT MUDA BERSAMA” dengan baik. Penyusunan skripsi ini ditunjukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis skripsi menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., AK., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dewi Maryam, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung
6. Kedua orang tua saya yang senantiasa selalu memberikan semangat dan memberikan berbagai fasilitas kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.
7. Kepada keluarga tercinta serta saudara-saudara yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik
8. Teman dekat yang selalu membantu dan memberikan motivasi tanpa

menghakimi dan memberikan semangat hingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini

9. Seluruh kawan SM6 angkatan 2017 tercinta yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini terima kasih telah memberikan dukungan semangat pada saya dalam menyelesaikan penelitian ini
10. Pacar saya Cica Salwa Rosalya yang setia dan tidak hentinya memberikan support agar terselesainya penelitian ini.
11. Untuk diri sendiri yang tidak pernah menyerah dan tidak pernah berhenti berusaha untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca, terima kasih

Surabaya, 5 Juli 2021

Ari Affandi Setiawan

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Lembar Pengesahan Tim Penguji.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi`.....	iv
Daftar Riwayat Hidup.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Pemasaran.....	10
2.1.2 Teori Jasa.....	12
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5 <i>Word Of Mouth</i>	25
2.1.6 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	27
2.1.7 Kepercayaan.....	29
2.1.8 Keputusan Penggunaan Jasa.....	32
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Rerangka Pemikiran.....	40
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	43
2.3.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	44
2.3.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	46
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	49
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.3 Teknik Analisis Data.....	50
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.4.1 Variabel Penelitian.....	50
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1 Analisis Statistk Deskriptif.....	54
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	55

3.6.4 Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	57
3.6.5 Pengujian Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden	61
4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	64
4.1.4 Pengujian Instruktur Penelitian	71
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	75
4.1.7 Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	79
4.2 Pembahasan.....	81
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	81
4.2.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	82
4.2.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	84
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kinerja Karyawan	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Keterbatasan.....	88
5.3 Saran	89
JADWAL PENELITIAN	90
Daftar Pustaka.....	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerancang Pemikiran	41
Gambar 2 Model Penelitian	43
Gambar 3 Uji Normalitas	76
Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Volume Penggunaan Jasa CV Semangat Muda Bersama.....	2
Tabel 2 Usia Responden.....	62
Tabel 3 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4 Lama Penggunaan	63
Tabel 5 Pendidikan Responden	63
Tabel 6 Penentuam Kategori Berdasarkan Nilai Rerata	65
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	67
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Brand Image</i>	67
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan	69
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa	70
Tabel 12 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 17 Hasil Uji F.....	79
Tabel 18 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian.....	97
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS	103
Lampiran 4 Sertifikat Hasil Penelitian.....	111
Lampiran 5 Surat Tugas Penulisan Skripsi.....	112
Lampiran 6 Surat Bebas Plagiasi.....	113
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	114
Lampiran 8 Berita Acara Penulisan Skripsi.....	116
Lampiran 9 Hasil Turnity	117
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	118

