

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PENGIRIMAN**

***THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, LOCATION,
SERVICE QUALITY AND PRICEIVED PRICE
TOWARDS THE DECISIONS TO USE PARCEL SERVICES***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

LISTIANI

20140410396

FAKULTAS EKONOMI

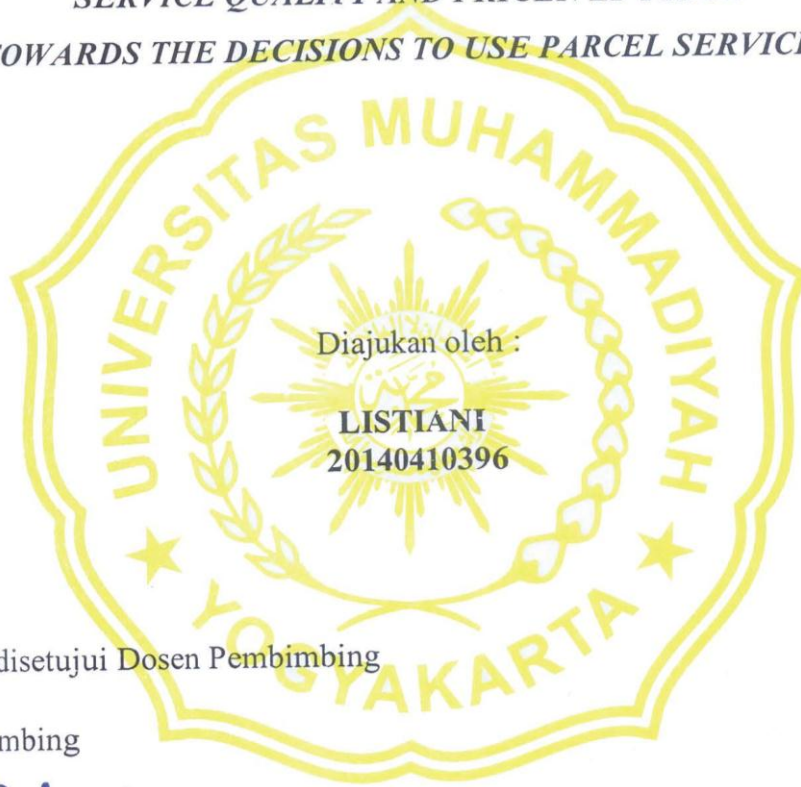
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PENGIRIMAN

*THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, LOCATION,
SERVICE QUALITY AND PRICEIVED PRICE
TOWARDS THE DECISIONS TO USE PARCEL SERVICES*



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D.

NIP: 196304071991032001

Tanggal, 3 Juli 2018

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PENGIRIMAN

*THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, LOCATION,
SERVICE QUALITY AND PRICEIVED PRICE
TOWARDS THE DECISIONS TO USE PARCEL SERVICES*


Diajukan oleh :


LISTIANI
20140410396


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 Juli 2018

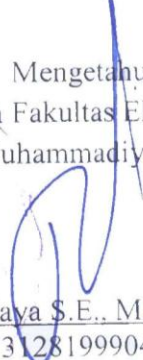
Yang terdiri dari


Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D
Ketua Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ak. CA
NIK. 1973128199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Listiani

Nomor Mahasiswa : 20140410396

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA (studi pada konsumen JNE Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam sekripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Mei 2018



MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya

(QS. Al Baqarah : 286)

Jangan menyia-nyiakan hidupmu

untuk menunggu datangnya sayap

yakinlah bahwa kalau kau mampu

untuk terbang sendiri

(Audrey Gene)

Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah

(QS. Huud :88)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada...

- ❖ Bapak dan mamak tercinta, Bapak Bambang Setiono dan Mamak Misiyah . terimakasih atas segala doa, letih, keringat dan air mata yang telah dicurahkan untuk membesarkan anakmu tercinta ini. Semoga selalu senantiasa diberi kesehatan supaya bisa menikmati kesuksesan dimasa depan.
- ❖ Kakak-kakaku tercinta, Mulyadi dan Suyatno yang telah memberian andil dalam setiap langkah perjuangan yang aku lakukan.
- ❖ Ayunda Talita Putri yang menjadi sumber semangatku dalam setiap usaha untuk meraih kesuksesan dan menjadi motivasi agar bisa menjadi kebanggan untuk kamu
- ❖ Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi sehingga menjadi skripsi yang sempurna
- ❖ Teman-teman tercinta Ain, Indah, Indira, Rika, Gayatri dan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih telah mengisi hari-hari indahku

INTI SARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, lokasi, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 22.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *word of mouth*, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa, sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa.

Kata kunci : *Word of Mouth*, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Pemakaian Jasa

ABSTRACT

This study to ablaze the influence word of mouth, location, service quality and price perceptions to decisions the use of service JNE Yogyakarta. this study the sample was 100 respondents selected using purposive smpling method and data collection technique by using quetioners. The analysis tool used is Multiple Linier Regression Analysis using SPSS 22 application.

Based on the analysis that has been done obtained that the word of mouth, service quality and price perception have a positive and significant on decisions the use of service. While he location has not impact on service use decisions.

Keywords: Word of Mouth, Location, Service Quality, Price Perceptions, decisions the use of service.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh *Word of Mouth*, Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa (Studi pada Konsumen JNE Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pihak JNE dalam melakukan pengiriman paket, agar dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pemakaian jasa JNE.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi dan dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Mamak dan bapak serta kakak-kakakku yang selalu mendoakanku.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 30 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>Word of Mouth</i>	8
2. Lokasi.....	10
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Persepsi Harga.....	14
5. Keputusan Pemakaian Jasa	15
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Objek dan Subjek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29

E. Definisi Oprsional Variabel	29
F. Uji Kualitas Instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
G. Analisis Data dan Hipotesis	33
1. Uji F	34
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
3. Uji Persial.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	36
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	36
a. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
b. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	38
c. Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi	39
d. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	39
e. Klasifikasi Responden Berdasarkan biaya Pengiriman JNE....	40
B. Uji Kualitas Instrumen	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	43
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	44
1. Analisis Regresi Linier Berganda	44
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3. Hasil Uji F.....	47
4. Hasil Uji Persial (Uji t)	48
D. Pembahasan	49
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN..	52
A. Simpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu	18
3.1. Devinisi Oprasional Variabel Penelitian	30
4.1. Pengembalian Kuesioner Tingkat	37
4.2. Kualifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3. Kualifikasi Responden Berdasarkan Usia	38
4.4. Kualifikasi Responden Berdasarkan Profesi	39
4.5. Kualifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	40
4.6. Kualifikasi Responden Berdasarkan Biaya Pengiriman JNE	41
4.7. Hasil Uji Validitas	42
4.8. Hasil Uji Reliabilitas	43
4.9. Hasil Uji Regresi Berganda	44
4.10. Hasil Uji Determinasi (R^2)	46
4.11. Hasil Uji Simultan (Uji F)	47
4.12 Hasil Uji t	48

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian.....	26
---------------------------	----