

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVICE AC (*AIR
CONDITIONER*) FAJAR TEKNIK DI KOTA BEKASI
UTARA PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Oleh :

Chika Dwi Desitasari

201710325239



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan
Dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan
Pelanggan Jasa Service AC (*Air
Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara
Pada Masa Pandemi Covid-19.

Nama Mahasiswa : Chika Dwi Desitasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325239

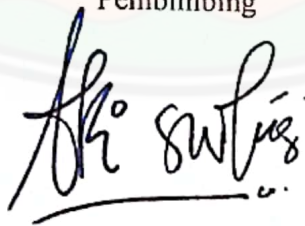
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2021

Jakarta, 11 Juni 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Ari Sulistyowati, S.E.,M.M.

NIDN : 0331078303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara Pada Masa Pandemi Covid-19.

Nama Mahasiswa : Chika Dwi Desitasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325239

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Istianingsih, M.S., Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

Anggota Penguji I : Ari Sulistyowati, S.E., M.M.
NIDN : 0331078303

Anggota Penguji II : Haryudi Anas, S.E., MSM.
NIDN : 0317117801



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S., Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara Pada Masa Pandemi Covid-19” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Chika Dwi Desitasari

201710325239

ABSTRAK

Chika Dwi Desitasari. 201710325239. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara Pada Masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan jasa service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara pada masa pandemi covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling hair et al, dengan sampel yang berjumlah 112 responden. Teknik pengambilan data yang dipergunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner ke konsumen jasa service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara.

Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar $2,577 > 1,65909$ (t tabel), variabel Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar $2,161 > 1,65909$ (t tabel) lalu, pada variabel *Word of Mouth* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar $2,475 > 1,65909$ (t tabel) Dan variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Word of Mouth* secara simultan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar $29,056 > 2,69$ (f tabel).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Word of Mouth*, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Chika Dwi Desitasari. 201710325239. *The Influence of Service Quality, Trust, and Word of Mouth on Customer Satisfaction of Fajar Teknik AC (Air Conditioner) Service in North Bekasi during the Covid-19 Pandemic.*

This study aims to determine the effect of service quality, trust and word of mouth on customer satisfaction of Fajar Teknik AC (Air Conditioner) services in North Bekasi during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is quantitative method. The sampling technique used was hair et al sampling, with a sample of 112 respondents. The data collection technique used is by distributing questionnaires to consumers of Fajar Teknik AC (Air Conditioner) service in North Bekasi.

The data analysis method used is Multiple Linear Regression analysis using the SPSS version 23 program. The results show that the Service Quality variable partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of $2.577 > 1.65909$ (t table), the trust variable partially has positive and significant influence on Customer Satisfaction of $2.161 > 1.65909$ (t table) then, the Word of Mouth variable partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of $2.475 > 1.65909$ (t table) and the variable Service Quality, Trust, and Word of Mouth simultaneously has a significant influence on Customer Satisfaction of $29.056 > 2.69$ (f table).

Keywords: *Service Quality, Trust, Word of Mouth, and Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service AC (*Air Conditioner*) Fajar Teknik di Bekasi Utara Pada Masa Pandemi Covid-19”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ari Sulistyowati, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Orang tua penulis dan anggota keluarga penulis yang telah memberi doa, dorongan, bantuan dukungan material serta moral demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Andhika Meirizky selaku seseorang yang selalu memberi semangat, dan motivasi serta mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan Nadilah Nurlaili, Meta Luvita Sari, Amilya Choirunnisa, Lesti Sukmawati, Shafira Rahmaida, Santi Putri Jayanti, dan Juita J, dan Wahyu Rismawanto yang telah memberikan motivasi penulis serta menghibur penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Syaeful Prayoga dan Muhammad Ariansyah yang membantu penulis disaat kesulitan serta memberikan penjelasan dan memberikan motivasi kepada penulis.

9. Ibu dan Bapak para staff perpustakaan Graha Tanoto yang senantiasa menerima penulis untuk mencari referensi-referensi dalam penyusunan proposal skripsi ini.
10. Ibu dan Bapak para staff Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang senantiasa menerima penulis untuk mencari referensi-referensi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Ibu dan Bapak para staff Gramedia World Matraman yang senantiasa menerima penulis untuk mencari referensi-referensi dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembacanya.



Jakarta, 11 Juni 2021

Penulis



Chika Dwi Desitasari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Pengertian Pemasaran	10
2.3 Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.4.2 Faktor – faktor pelayanan	14
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.5 Kepercayaan.....	15
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	15
2.5.2 Manfaat Kepercayaan	16
2.5.3 Jenis-jenis Kepercayaan.....	17
2.5.4 Indikator Kepercayaan.....	18

2.6	<i>Word of mouth</i>	19
2.6.1	Pengertian <i>Word of Mouth</i>	19
2.6.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya <i>Word of Mouth</i>	19
2.6.3	Indikator <i>Word of Mouth</i>	20
2.7	Kepuasan Pelanggan	20
2.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7.2	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7.3	Faktor - faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
2.7.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8	Penelitian Terdahulu	23
2.9	Kerangka Pemikiran	28
2.10	Hipotesis Penelitian	29
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Objek Penelitian	31
3.2	Desain Penelitian	31
3.3	Tahapan Penelitian	31
3.4	Model Konseptual.....	32
3.5	Operasional Variabel	33
3.5.1	Variabel Independen	33
3.5.2	Variabel Dependen	33
3.6	Pengukuran Variabel	34
3.6.1	Pernyataan variabel kualitas pelayanan	35
3.6.2	Pernyataan variabel kepercayaan.....	36
3.6.3	Pernyataan variabel <i>word of mouth</i>	38
3.6.4	Pernyataan variabel kepuasan pelanggan.....	39
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.7.1	Waktu Penelitian	40
3.7.2	Tempat Penelitian	40
3.8	Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.8.1	Populasi Penelitian.....	40
3.8.2	Sampel Penelitian	40
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.10	Jenis dan Sumber Data	42
3.10.1	Jenis Data	42

3.10.2	Sumber Data	42
3.11	Metode Analisis Data	42
3.11.1	Uji Instrumen.....	42
3.11.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.11.3	Uji Analisis Regresi Linier.....	45
3.11.4	Uji Hipotesis.....	46
BAB IV	HASIL DAN GAMBARAN UMUM.....	49
4.1	Gambaran umum perusahaan	49
4.1.1	Pelayanan jasa yang tersedia	49
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	49
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	50
4.2.2	Karakteristik Responden	51
4.3	Uji Analisis Data	53
4.3.1	Uji Validasi.....	53
4.3.2	Uji Reabilitas	56
4.4	Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1	Uji Normalitas.....	57
4.4.2	Uji Multikoloniaritas	58
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	59
4.5	Uji Regresi Linier Berganda	60
4.7	Uji Hipotesis.....	62
4.7.1	Uji Parsial (Uji T).....	62
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	63
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.8.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.8.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.8.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
BAB V	PENUTUP	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Implikasi Manajerial.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	33
Tabel 3.3 Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_1).....	35
Tabel 3.4 Pernyataan Kepercayaan (X_2)	36
Tabel 3.5 Pernyataan <i>word of mouth</i> (X_3).....	38
Tabel 3.6 Pernyataan kepuasan pelanggan (Y).....	39
Tabel 3.7 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Hasil penyebaran dan pengumpulan kuesioner	50
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	51
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Kualitas pelayanan (X_1)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Kepercayaan (X_2).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi <i>Word of mouth</i> (X_3)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.10 Uji Reabilitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.12 Hasil Multikolinieritas Coefficients	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4.15 Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Survey	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P plot.....	58
Gambar 4.2 Hasil Analisis Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Penurunan Konsumen Fajar Teknik (2020 – 2021).....	5
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Uji Plagiarisme	76
Uji Referensi Skripsi	79
Kuesioner Penelitian	86
Profil Responden Yang Menggunakan Jasa Service Ac (<i>Air Conditioner</i>) Fajar Teknik	98
Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_1)	100
Tabulasi Data Kepercayaan (X_2)	103
Tabulasi Data <i>Word Of Mouth</i> (X_3)	106
Hasil Uji Spss	109
Tabel R	116
Tabel T	123
Tabel F	130
Buku Bimbingan	137
Daftar Riwayat Hidup	141