

**Pengaruh *Word Of Mouth*, *E- Word Of Mouth* Dan *E-Servqual*
Terhadap *Purchase Intention* Jasa Ojek Online (GOJEK) Di
Kabupaten Jember**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

KANTA DIMAS PRAYOGI

17.1041.1115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kanta Dimas Prayogi

NIM : 1710411115

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *Pengaruh Word Of Mouth, E- Word Of Mouth Dan E-Servqual Terhadap Purchase Intention Jasa Ojek Online (GOJEK) Di Kabupaten Jember*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Februari 2021

Yang menyatakan,



Kanta Dimas Prayogi
NIM. 17.1041.1115

**Pengaruh *Word Of Mouth*, *E- Word Of Mouth* Dan *E-Servqual* Terhadap
Purchase Intention Jasa Ojek Online (GOJEK) Di Kabupaten Jember**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah, S.E., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah S.E., MM



PENGESAHAN


Skripsi berjudul; *Pengaruh Word OF Mouth, E-Word Of Moouth Dan E-Servqual Terhadap Purchase Intention Jasa Ojek Online (GOJEK Di Kabupaten Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Kanta Dimas Prayogi
NIM : 1710411115
Hari : Kamis
Tanggal : 7 April 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Bayu Wijyantini, SE.MM
NPK: 1979021711009661

Anggota 1,


Feti Fatimah, SE., MM.
NPK: 1979052510709662

Anggota 2,


Nursaidah, SE., MM
NPK: 1985060111509637

Mengeshkan:



Dekan,

Maheni Yka Sari, SE., MM
NPK: 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Achmad Hasan H. SE., MM
NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Feti Fatimah SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal penyusunan skripsi serta memberikan arahan dan semangat kepada peneliti.
3. Nursaidah SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dengan kesabaran dan semangat kepada peneliti.
4. Bayu Wijyantini, SE, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini.
5. Pihak Gojek jember yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
6. Teman-teman seangkatan Manajemen 2017 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen C terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
7. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya (QS. Al Baqarah : 286)

Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.
(QS. Al Imraan : 200)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh:5)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan Bumdes Di Desa Dukuh Dempok Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Feti Fatimah S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nursaidah S.E., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Gojek jember yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
8. Teman-teman Manajemen 2017 atas dukungan dan semangatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, 15 Februari 2021

Kanta Dimas Prayogi

DAFTAR ISI

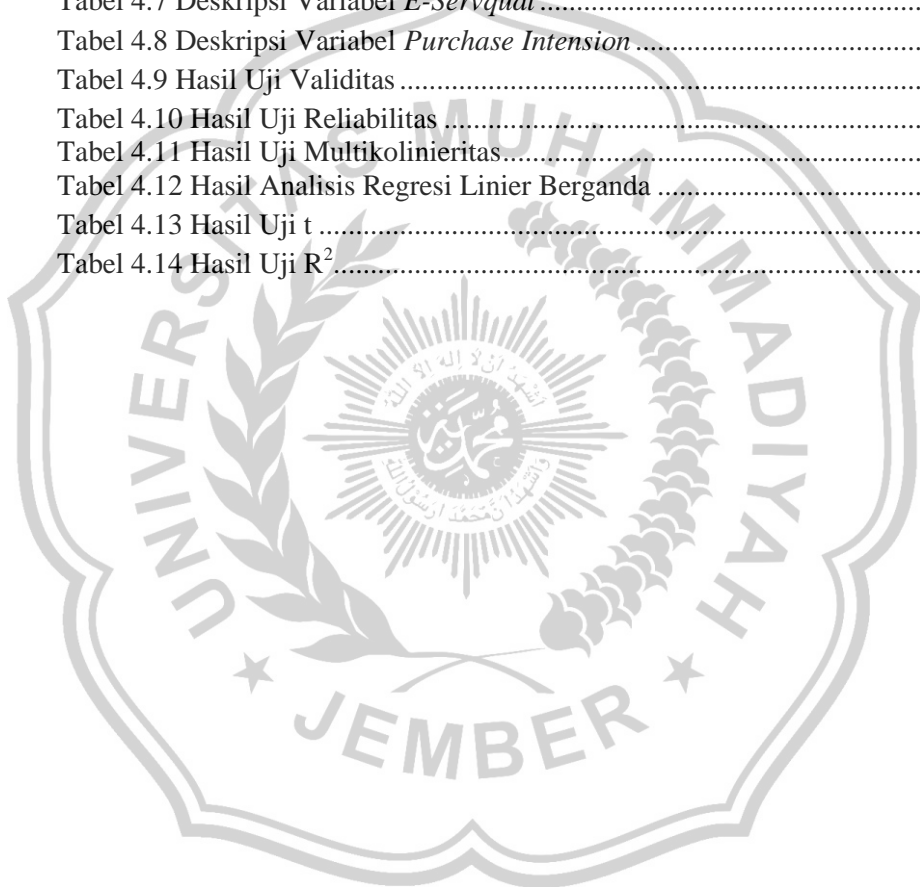
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Purchase intention	17
2.3 Penelitian Terdahulu	18
2.4 Kerangka Konseptual	20
2.5 Hipotesis	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian	26
3.4 Jenis Data	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.7.1 Statistik Deskriptif	29
3.7.2 Uji Instrumen Data	29
3.7.3 Uji asumsi klasik	30
3.7.4 Analisis regresi linier berganda	31
3.7.5 Uji Hipotesis	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	34
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.4 Uji Instrumen	38
4.5 Uji Asumsi Klasik	40

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.7 Uji Hipotesis	44
4.8 Pembahasan	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 usia Responden.....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	35
Tabel 4.4 Penghasilan Responden.....	35
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	36
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>E-Word Of Mouth</i>	36
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>E-Servqual</i>	37
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Purchase Intension</i>	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.13 Hasil Uji t	44
Tabel 4.14 Hasil Uji R ²	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pengguna Gojek di Kabupaten Jember selama 2017-2020	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i>	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3. Jawaban Responden
- Lampiran 4. Uji Instrumen
- Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Rtabel
- Lampiran 9 Rtabel

