

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
NBTRANS TOUR AND TRAVEL DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

ALFI RIZKA
20012010039/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
NBTRANS TOUR AND TRAVEL DI SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**ALFI RIZKA
20012010039/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA NBTRANS
TOUR AND TRAVEL DI SIDOARJO**

Disusun Oleh :

ALELRIZKA
20012010039 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 05 Juni 2025**

Pembimbing Utama


Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 1967081820221211001

**Tim Penguji
Ketua**


Drs. Ec. Herv Pudioprastvono, M.M.
NIP. 196203181988031002

Pembimbing Pendamping


Virginia Mandasari, S.MB., M.SM
NIP. 1991091220201222012

Anggota


Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M
NIP. 20219871010230

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfi Rizka
NPM : 20012010039
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Alfi Rizka
NPM. 20012010039

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur terpanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini. Sholawat serta salam yang selalu senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Penyusunan proposal skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat – syarat untuk penyelesaian program studi pendidikan strata satu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada NBTrans Tour and Travel di Sidoarjo”**.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dengan cara apapun dalam pembuatan proposal skripsi ini. Pihak-pihak yang terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu sabar dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, petunjuk dan perhatian hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Virginia Mandasari, S.MB., M.SM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan hingga selesai.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Muhammad Yas'ud dan Ibu Siti Qomariyah yang telah memberikan segala do'a, pengorbanan dan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan ke tahap ini serta selalu mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup penulis.
7. Amma Fizka, Tessa, Meilia, Diah dan Gita yang selalu memberikan semangat penulis untuk menyusun skripsi ini.
8. My best partner Muhammad Husnul Khuluq, S.AB. Terimakasih atas segala do'a, bantuan, waktu, support, dan selalu bersedia untuk bertukar pikiran disaat masa sulit penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi yang penulis buat ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki di masa mendatang. Semoga karya tulis ini bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.4 Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .	21
2.3.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	22
2.4 Kerangka Konseptual	23
2.5 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1 Variabel Dependen (Terikat).....	25
3.1.2 Variabel Independen (Bebas).....	26

3.1.3	Pengukuran Variabel.....	27
3.2	Teknik Penentuan Sample	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1	Jenis Data.....	29
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	29
3.4	Teknik Pengujian Instrumen	30
3.4.1	Uji Validitas	30
3.4.2	Uji Reliabilitas	30
3.5	Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	31
3.5.1	Metode Analisis Data.....	31
3.5.2	Kegunaan Metode PLS	31
3.5.3	Cara Kerja PLS	32
3.5.4	Langkah – Langkah PLS	32
3.5.5	Asumsi PLS.....	37
3.5.6	Ukuran Sampel.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1	Profil NBTrans Tour and Travel	38
4.1.2	Visi dan Misi	39
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	39
4.2.2	Deskripsi Hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	41
4.2.3	Deskripsi Hasil Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X2).....	43
4.2.4	Deskripsi Hasil Variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y).....	45
4.3	Intrepretasi Hasil Olah Data PLS	46
4.3.1	Analisis Model PLS	46
4.3.2	Outer Model (model pengukuran dan validitas).....	46
4.3.3	Inner Model (Pengujian Model Struktural)	52
4.3.4	Pengujian Hipotesis	52

4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	53
4.4.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Jasa NBTrans Tour and Travel	5
Gambar 1. 2 <i>Screenshots</i> Chat Keluhan Pelanggan NBTrans via Whatsapp	6
Gambar 2. 1 Tahapan Model Proses Keputusan Penggunaan Jasa.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3. 1 Diagram Jalur PLS	33
Gambar 4. 1 Model Konseptual PLS	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Survei Alasan Penggunaan Layanan OTA	2
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ..	41
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Word Of Mouth.....	43
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Penggunaan Jasa	45
Tabel 4. 7 Outer Loading (mean, STDEV, T-values).....	47
Tabel 4. 8 Cross Loading	48
Tabel 4. 9 Avereg Variance Extracted (AVE)	49
Tabel 4. 10 Composite Reliability	50
Tabel 4. 11 Latent Variable Correlations	51
Tabel 4. 12 R-Square.....	52
Tabel 4. 13 Path Coefficients (mean, STDEV, T-Values, P-Values)	53

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA NBTRANS
TOUR AND TRAVEL DI SIDOARJO**

Oleh:

**ALFI RIZKA
20012010039/FEB/EM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa pada NBTrans Tour and Travel di Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang ada di Sidoarjo. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampelnya sebanyak 110 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis komponen dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dan *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Keputusan Penggunaan Jasa.