

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE GOJEK* DI KOTA
PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas**

Andalas

Diajukan oleh:

MERISA RAHAYU RIZAL

1510551019



Pembimbing :

Jauharry, SE., MM

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

KAMPUS II PAYAKUMBUH

2019



No. Alumni Universitas	MERISA RAHAYU RIZAL	No. Alumni Fakultas
------------------------	----------------------------	---------------------

a). Tempat / Tanggal Lahir: Payakumbuh / 5 Maret 1996, b). Nama Orang Tua: Azfrizal Aziz dan Erfani yulma, c). Fakultas: Ekonomi Kampus II Payakumbuh, d). Jurusan: Manajemen, e). No. BP: 1510551019, f). Tanggal Lulus: 14 Januari 2019, g). Predikat Lulus: Dengan Pujian, h). IPK : 3,76 i). Lama Studi: 3 tahun 5 bulan, j). Alamat Orang Tua: Jl.Syekh Ibrahim Harun, Tiakar Payakumbuh Timur

Pengaruh *Service Quality* Dan *Word Of Mouth* Terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Transportasi Online Gojek Di Kota Payakumbuh
Skripsi oleh Merisa Rahayu Rizal
Pembimbing : Jauharry,S.E.,M.M

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) menganalisis pengaruh dari *service quality* terhadap *word of mouth* pengguna transportasi online Gojek di Kota Payakumbuh, 2) menganalisis pengaruh dari *service quality* terhadap *repurchase intention* pengguna transportasi online Gojek di Kota Payakumbuh dan 3) menganalisis pengaruh dari *word of mouth* terhadap *repurchase intention* pengguna transportasi online Gojek di Kota Payakumbuh. Sampel yang digunakan adalah 140 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini data diolah menggunakan program *software smartPLS* versi 2. Setelah diolah, data kemudian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM), *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* serta *Word Of Mouth* (WOM) berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*. Implikasi penelitian ini adalah sebaiknya pihak Gojek di Kota Payakumbuh terus meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi dari mulut ke mulut karena mampu memberikan kontribusi terhadap niat penggunaan kembali layanan Gojek.

Kata kunci : *service quality, word of mouth, repurchase intention*

Skripsi ini telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal :
 14 Januari 2019. Abstrak telah disetujui oleh Pembimbing dan Penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama :	Jauharry, S.E., MM	Faisal Ali Ahmad, S.P., M.Si	DR. Susiana,S.E.,M.Si, AK

Mengetahui,

Koor. FEUA II Payakumbuh : **Lukman, S.E., M.Si.**
 NIP: 196411231993031003

Tanda Tangan

		Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas		Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas		Nama	Tanda Tangan

ABSTRAK

TUJUAN PENELITIAN : Untuk menganalisis pengaruh dari *service quality* terhadap *word of mouth* pengguna transportasi online gojek di kota payakumbuh, Untuk menganalisis pengaruh dari *service quality* terhadap *repurchase intention* pengguna transportasi online gojek di kota payakumbuh, Untuk menganalisis pengaruh dari *word of mouth* terhadap *repurchase intention* pengguna transportasi online gojek di kota payakumbuh.

KATA KUNCI : *service quality, word of mouth, repurchase intention*