

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BERALIH DAN
WOM MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA OKEY-
JEK DI KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Andalas**



**Diajukan Oleh :
Defri Wawan Alrasid
NIM 2110551023**

Pembimbing :

**Dr. Suryatman Desri, S.Sos., MM
NIP 196512031985031002**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

2026

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap niat beralih dan WOM melalui kepuasan konsumen pada pengguna layanan transportasi lokal Okey-Jek di Kota Payakumbuh. Kualitas layanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, serta empati. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner secara offline. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan ukuran sampel sebanyak 150 responden. Data dianalisis menggunakan metode (PLS-SEM) dengan Software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beralih serta WOM. Pengaruh empati dan keandalan layanan secara signifikan mempengaruhi WOM dan niat beralih melalui kepuasan, sedangkan pengaruh kualitas layanan dari bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, niat beralih serta WOM. Kepuasan yang terbentuk tidak hanya mencerminkan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang diterima tetapi berperan juga membentuk sikap konsumen dalam jangka panjang. Kualitas layanan menjadi faktor penting yang selalu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam upaya menekan kecenderungan konsumen untuk berpindah layanan.