



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA TOKO PECAH
BELAH NR SHOP TENGGARONG**

SKRIPSI

JAH RATUN NISA
NPM. 210215027

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA TOKO PECAH
BELAH NR SHOP TENGGARONG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (Strata-1) Manajemen
Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

JAH RATUN NISA
NPM. 210215027

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : Jahratun Nisa
NPM : 210215027
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Kutai Kartanegara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING I,



HJ. KARTINA EKA NINGSIH, SE, M.Si
NIDK : 88 4431 0016

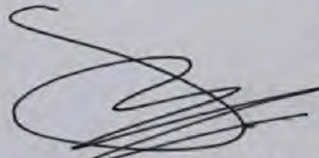
DOSEN PEMBIMBING II,



ALI AKBAR, SE, M.Si
NIDN : 11 1011 7701

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 14 Agustus 2025

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



ALI AKBAR, SE, M.Si
NIK. 11027 1015 101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Kamis, 14 Agustus 2025 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

- Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
- Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
- Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
- Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

- PERHATIKAN :
- Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
 - Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
 - Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Anggota Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Yonathan P.SE.,MM	1.....
2.	Erwinsyah,SE,SH.,M.Si.CLA	2.....
3.	Ali Akbar,SE.,M.Si	3.....

MEMUTUSKAN

- DITETAPKAN :
- TEMA : JAH RATUN NISA
 - IPM : 210215027
 - FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
 - KONSENTRASI : MANAJEMEN
 - JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA TOKO PECAH BELAH NR SHOP TENGARONG
 - DINYATAKAN : A (LULUS)
 - PK : 3.71
 - PREDIKAT LULUSAN : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Akbar, SE., M.Si
NIK : 11207 1015 101177

Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti, SE
NIK : 99 0108 208 200286

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan serta gelar akademik yang telah saya peroleh (SE) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 08 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Jahratun Nisa
NPM : 210215027

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Jahratun Nisa
NPM : 210215027
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

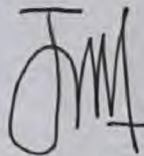
Demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui dan memberikan hak kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, untuk mempublikasikan karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Word Of Mouth Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong

Dengan pemberian Hak ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, sekaligus berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tenggarong,
Pada tanggal : 08 Agustus 2025
Yang menyatakan



Jahratun Nisa
NPM. 210215027

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : JAHRATUN NISA
2. N.P.M : 210215027
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. KONSENTRASI : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA TOKO PECAH BELAH NR SHOP TENGGARONG
6. DOSEN PEMBIMBING : I. Hj. KARTINA EKA NINGSIH, SE, M.Si
: II. ALI AKBAR.,SE.,M.Si
7. TANGGAL PENGAJUAN : 20 NOVEMBER 2024
RANCANGAN SKRIPSI
8. JADWAL KONSULTASI

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
20-11-2024			Pengajuan rancangan skripsi
01-12-2024			Rancangan skripsi disetujui fakultas
05-12-2024			S.K pembimbing diterbitkan
15-01-2025			Memulai penulisan skripsi
25-03-2025			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
28-03-2025			Konsultasi bab I,II,III pembimbing I
02-05-2025			Seminar proposal
05-05-2025			Revisi seminar proposal
17-05-2025			S.K mengadakan penelitian dikeluarkan
10-07-2025			Penelitian & penulisan hasil penelitian

18-07-2025		h	Konsultasi bab IV,V,VI pada pembimbing II
22-07-2025		h	Konsultasi bab IV,V,VI pada pembimbing I
06-08-2025		h	Mengikuti seminar hasil penelitian
14-08-2025		h	Mengikuti Ujian pendadaran / ujian skripsi

9. TANGGAL SELESAI PENULISAN

SKRIPSI : 14 AGUSTUS 2025

10. KETERANGAN : L U L U S

11. TELAH DIEVALUASI/DIUJI DENGAN NILAI : A

DOSEN PEMBIMBING I,



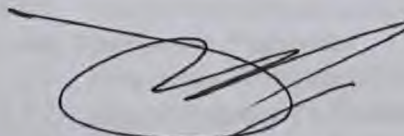
HJ. KARTINA EKA NINGSIH, SE, M.Si
NIDK : 88 4431 0016

DOSEN PEMBIMBING II,



ALI AKBAR, SE, M.Si
NIDN : 11 1011 7701

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA



ALI AKBAR, SE, M.Si
NIK. 11027 1015 101177



YAYASAN KUTAI KARTANEGARA
(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI SEMINAR PROPOSAL

NAMA : **Jahratun Nisa**
NPM : **210215027**
FAKULTAS / JURUSAN : **Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Word Of Mouth Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong**

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Erwinsyah, SH, SE, M.Si, CLA	1). Latar belakang di ceritakan obyeknya 2). Redaksional penulisan	1.
2.	Hj. Kartina Eka Ningsih, SE, M.Si	1). Latar belakang tambahkan permasalahan variabelnya 2). Jadwal penelitian	2.
3.	Ali Akbar, SE, M.Si	1). Pendahuluan 2). Perbandingan tahun 3). Populasi sampel 4). Cara bagi kuisioner 5). Mendeley	3.

Tenggarong, 02 Mei 2025

"TENG GARONG"



YAYASAN KUTAI KARTANEGARA

(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)

UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023

Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur

e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : Jahratun Nisa
NPM : 210215027
FAKULTAS / JURUSAN : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Erwinsyah, SH, SE, M.Si, CLA	1). Pembahasan di pertajam	1.
2.	Hj. Kartina Eka Ningsih, SE, M.Si	1). Riwayat hidup 2). Foto obyek penelitian	2.
3.	Ali Akbar, SE, M.Si	1). Perhatikan dengan seksama seluruh saran dan revisi dari dosen penguji	3.

Tenggarong, 06 Agustus 2025

"TENGGARONG"



YAYASAN KUTAI KARTANEGARA
(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI SEMINAR UJIAN AKHIR

NAMA : JAHRATUN NISA
NPM : 210215027
FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH*
PADA TOKO PECAH BELAH NR SHOP
TENGGARONG

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Prof Dr.Yonathan Palinggi SE., MM	1) Tidak ada revisi	1.....
2.	Erwinsyah, SE.,M.Si	1) Tidak ada revisi	2.....
3.	Hj Kartina Eka Ningsih, SE.,M.Si	1) Tidak ada revisi	3.....
4.	Ali Akbar. S. SE.,M.Si	1) Tidak ada revisi	4.....

Tenggarong, 14 Agustus 2025

PERUNTUKAN

“Pelajarilah Ilmu, Barang Siapa Mempelajarinya Karena Allah, Itu Taqwa, Menuntutnya, Itu Ibadah, Mengulang-Ulangnya, Itu Tasbih, Membahasnya, Itu Jihad, Mengajarkannya Pada Orang Yang Tidak Tahu, Itu Sedekah, Memberikannya Pada Ahlinya, Itu Mendekatkan Diri Pada Tuhan”

(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ilya Al-Ghozali, 1986)

“Pelajarilah Ilmu Apa Saja Yang Diinginkan, Karena Allah Subhanahu Wata’allah Tidak Akan Memberi Manfaat Dari Ilmu Kalian, Hingga Kalian Mengamalkannya”

(Ibnu mas’ud dalam Syaikh Muhammad Sa’id Mursi, 2007)

“Sukses Hanya Bisa Diraih Oleh Mereka Yang Mampu Berbuat, Bukan Yang Cuma Berharap”

(Mohammad Asrie Hamzah, 2010)

Karya ilmiah ini saya peruntukkan kepada :

Ayahanda dan Ibunda tercinta, dan Saudara-Saudaraku,

RIWAYAT HIDUP

Jahratun Nisa, lahir di Desa Senoni Kecamatan Sebulu, Kabupaten Kutai Kartanegara pada tanggal 15 desember 2002, anak ke tiga dari empat bersaudara, dari pasangan bapak Samideri dan ibu Armadina.

Riwayat pendidikan dimulai pada tahun 2009 di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 006 Senoni Kecamatan Sebulu, dan pindah ke Sekolah Dasar Negeri (SDN) 011 Tenggarong pada tahun 2011 dan lulus ditahun 2015. kemudian pada tahun 2015 melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Tenggarong dan lulus pada tahun 2018, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan YPK Tenggarong dan lulus tahun 2021.

Pada tahun 2021 memasuki Perguruan Tinggi dan diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Jurusan Manajemen dengan Program Studi Manajemen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada peneliti, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong”

Penulisan proposal ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta membantu kelancaran penelitian antara lain :

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, selaku pimpinan Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
2. Dekan, Wakil Dekan, Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Kartina Eka Ningsih SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ali Akbar SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing hingga selesainya skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya, kakak, adik, teman, keluarga dan orang-orang terdekat yang telah memberikan doa restu dan dorongan serta dukungan sepenuhnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Pemilik Toko NR Shop Tenggarong Ibu Nur Jannah dan karyawan yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penulisan Ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak memberikan semangat, sumbangan pemikiran dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan peneliti. akhir kata, semoga allah swt membalas segala kebaikan dan memberikan rahmat nya kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya peneliti

Tenggarong, Agustus 2025
Peneliti,

ABSTRAK

Jahratun Nisa, 2025, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Toko Pecah Belah NR Shop Tenggarong" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara. bimbingan Hj. Kartina Eka Ningsih SE.,M.Si dan Bapak Ali Akbar SE.,M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan dan parsial terhadap *word of mouth* di toko pecah belah NR Shop Tenggarong.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang didapat dari data kuisioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 82 orang dengan metode pengambilan dengan cara random sampling. Alat analisis menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Hasil perhitungan uji F didapat F hitung adalah 108,033 sedangkan nilai F tabel diperoleh nilai sebesar 2,72 hal ini berarti bahwa ($F_{hitung} 108,033 > F_{tabel} 2,72$)., sehingga dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong atau model regresi dapat dipakai untuk memprediksi *word of mouth*. Sehingga hipotesis pertama di terima.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong. Kemampuan variabel ini menjelaskan pengaruh korelasi terhadap *word of mouth* sebesar 0,158. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap *word of mouth* (t hitung > t tabel) atau $3,423 > 1,664$. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini **diterima**.

Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong. Kemampuan variabel ini menjelaskan pengaruh korelasi terhadap *word of mouth* sebesar 0,832. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap *word of mouth* (t hitung > t tabel) atau $14,446 > 1,664$. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini **diterima**.

Berdasarkan nilai koefisien b pada uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh paling dominan terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong yakni sebesar 0,832 kemudian diikuti oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 0,257. Maka untuk kedepannya penting bagi pemilik toko pecah belah NR Shop Tenggarong untuk bisa menjaga kepercayaan konsumennya. Sehingga hipotesis keempat **di terima**.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, *word of mouth*

ABSTRACT

Jahratun Nisa, 2025, thesis title "The Influence of Service Quality and Trust on Word of Mouth at NR Shop Tenggara Glassware Store" Thesis Faculty of Economics and Business Kutai Kartanegara University. Academic Advisor I Hj. Kartina Eka Ningsih, SE, M.Si and Academic Advisor II. Ali Akbar SE.,M.Si..

The purpose of this study is to determine the simultaneous and partial effects of service quality and location on word of mouth at the NR Shop Tenggara glassware store.

This study uses quantitative data obtained from questionnaires. The sample size is 82 people, selected using random sampling. The analysis tools used multiple regression analysis and hypothesis testing using the F-test and t-test.

The results of the F-test calculation showed that the calculated F-value was 108.033, while the table F-value was 2.72, meaning that ($F_{hitung} 108.033 > F_{tabel} 2.72$). Therefore, it can be concluded that the variables of service quality and trust together can demonstrate their influence on word of mouth at NR Shop Tenggara, or the regression model can be used to predict word of mouth. Thus, the first hypothesis is accepted.

The service quality variable has a positive influence on word of mouth at NR Shop Tenggara. This variable explains 0.158 of the correlation effect on word of mouth. Based on the t-test, the service quality variable has a partial effect on word of mouth (calculated $t > \text{table } t$) or $3.423 > 1.664$. Therefore, the second hypothesis in this study is accepted.

The trust variable has a positive effect on word of mouth at NR Shop Tenggara. This variable explains the correlation effect on word of mouth by 0.832. Based on the t-test, it was found that the trust variable has a partial effect on word of mouth (calculated $t > \text{table } t$) or $14.446 > 1.664$. Thus, the third hypothesis in this study is accepted.

Based on the b coefficient value in the t-test, it shows that the trust variable has the most dominant effect on word of mouth at NR Shop Tenggara, namely 0.832, followed by the service quality variable at 0.257. Therefore, it is important for the owner of NR Shop Tenggara to maintain consumer trust. Thus, the fourth hypothesis is accepted.

Keywords: service quality, trust, word of mouth

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI	v
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	vi
PERUNTUKAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
ABSTRAK/RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1. Ruslan.....	7
2.1.2. Anjeli.....	7
2.1.3. Milah Selviana	8
2.1.4. Kharisma & Hariyanti	8
2.1.5. Rahmah, S., Sari.....	9
2.1.6. Heryanto, H., Hidayati, T.....	9
2.1.7. Tabitha, H. M. R., & Moniharapon, S	10
2.2 Landasan Teori	
2.2.1. Konsep Manajemen	
2.2.1.1. Pengertian Manajemen	11
2.2.1.2. Fungsi Manajemen.....	12
2.2.2. Konsep Manajemen Pemasaran	
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	14
2.2.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.3. Konsep <i>Word Of Mouth</i>	
2.2.3.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	17
2.2.3.2 Jenis-Jenis <i>Word Of Mouth</i>	19
2.2.3.3 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	21
2.2.4. Konsep Kualitas Pelayanan	

2.2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.2.5.	Konsep Kepercayaan	
2.2.5.1	Pengertian Kepercayaan	24
2.2.5.2	Indikator Kepercayaan	26
2.3.	Kerangka Pikir	27
2.4.	Hipotesis.....	28
2.5.	Definisi Konseptual	28
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Definisi Operasional	30
3.2	Tempat Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.4	Rincian Data Yang Diperlukan	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Alat Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	32
3.6.1.	Uji validitas dan reliabilitas	32
3.6.2.	Model Analisis Data	33
3.6.3.	Pengujian Hipotesis.....	34
3.6.2.1.	Uji F	34
3.6.2.2.	Uji F	34
3.6.4.	Uji asumsi klasik.....	34
3.7	Jadwal Penelitian	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Toko NR Shop Tenggarong	36
4.2	Struktur Organisasi	36
4.3	Hasil Penelitian	39
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1	Analisis	46
5.2	Pembahasan	53
5.3	Keterbatasan Penelitian	58
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan	59
6.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN :

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik responden	39
Tabel 4.2. Hasil Tabulasi Kuisisioner dari variabel kualitas pelayanan	40
Tabel 4.3. Hasil Tabulasi Kuisisioner dari variabel kepercayaan	42
Tabel 4.4. Hasil Tabulasi Kuisisioner dari variabel <i>word of mouth</i>	44
Tabel 5.1. Nilai validitas variabel kualitas pelayanan	46
Tabel 5.2. Nilai validitas variabel kepercayaan	47
Tabel 5.3. Nilai validitas variabel <i>word of mouth</i>	47
Tabel 5.4. Nilai uji reliabilitas per variabel	48
Tabel 5.5. Coeficients	48
Tabel 5.6. Anova	49
Tabel 5.7. Model Summary	50
Tabel 5.8. Coeficients	51
Tabel 5.9. Residuals Statistics	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Kerangka Pikir	27
Gambar	4.1. Struktur Organisasi toko NR Shop Tenggara.....	38
Gambar	5.1. Uji Normalitas Data Metode <i>Normal Probability Plots</i>	52