

SKRIPSI
PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
KANTOR NOTARIS FARIED, S. H.
DI KOTA SURABAYA



Oleh:
KUSTRIAN ERNANDO
NPM: 22420151

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
KANTOR NOTARIS FARIED, S. H.
DI KOTA SURABAYA**

Diajukan Oleh:

KUSTRIAN ERNANDO

NPM: 22420151

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


Dr. Djojo Dihardjo, SE.MM.MAK

Tanggal, 28.07.2026

**KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**


Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Tanggal, 28 Juli 2026

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
KANTOR NOTARIS FARIED, S. H.
DI KOTA SURABAYA**

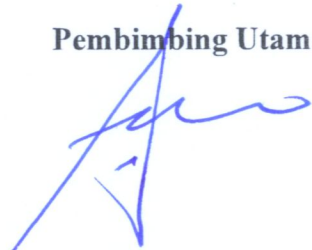
Diajukan Oleh:

KUSTRIAN ERNANDO

NPM: 22420151

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dr. Djojo Dihardjo, SE.MM.MAk

Anggota Dewan Penguji



Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak



Ni Ketut Yulia Agustin, SE.MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 28 Juli '26



**Dwi Indah Mustikorini. SE, MM.
Ketua Program Studi Manajemen**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kustrian Ernando
NPM : 22420151
Alamat : Dukuh Sambikerep No. 5, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kantor Notaris Faried, S. H. di Kota Surabaya”** adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil penjiplakan atau karya orang lain. Seluruh ide, pendapat, data, dan kutipan yang berasal dari karya pihak lain telah dicantumkan dalam daftar pustaka secara jelas dan benar sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila ternyata dalam Skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Surabaya, 28 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Kustrian Ernando
22420151

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kantor Notaris Faried, S. H. di Kota Surabaya.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, do’a, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu:

1. Ibu Prof Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si. Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM. selaku dosen wali yang telah memberi arahan serta bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Djojo Diharjo, S.E. M.M. M.AK selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi, memberikan saran dan kritik, serta memberi kemudahan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu yang berharga dan bermanfaat dalam proses perkuliahan penulis.
7. Seluruh keluarga penulis, khususnya Ibu dan Almarhum Bapak tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, serta doa terbaik kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Faried, S.H., selaku Pimpinan Kantor Notaris Faried, S.H., yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada Ibu Ullia, Mas Bagus Chandra, Mba Soraya, Mba Nickent, dan Mba Ratna, yang telah memberikan bantuan, informasi, serta dukungan selama pelaksanaan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Grescia Alfita Miryana. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, pikiran, materi, doa, dan support kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
10. Sahabat Penulis yaitu Isnaini Retno Wulandari dan Kinanti Octavierlana yang juga memberikan dukungan terus menerus dan support kepada penulis selama proses Skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis.
12. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pihak pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 28 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, identifying the author as Kustrian Ernando.

Kustrian Ernando

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	8
2.1.2 Word of Mouth (WOM)	9

2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Perilaku Konsumen	17
2.1.5 Keputusan Penggunaan	18
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh Word Of Mouth terhadap Keputusan Penggunaan.....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan	28
2.4 Kerangka Konseptual	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1 Populasi Penelitian	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3 Identifikasi Variabel	33
3.3.1 Variabel Independen (X)	33
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.4.1 <i>Word of Mouth</i> (X1)	33
3.4.2 Kualitas Pelayanan (X2)	34
3.4.3 Keputusan Penggunaan (Y)	35
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian	36
3.5.1 Jenis Data	36
3.5.2 Sumber Data.....	37

3.6 Prosedur Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Validitas.....	39
3.7.2 Uji Reliabilitas	40
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.4 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	41
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji T)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Deskripsi Responden.....	45
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Penelitian	48
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.4 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	55
4.3.5 Uji Hipotesis (T)	56
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Notaris Faried, S.H di Kota Surabaya.....	57
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Notaris Faried, S.H di Kota Surabaya.....	58

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran.....	62
5.3 Keterbatasan.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin	46
Tabel 4. 2 Kriteria responden berdasarkan umur	46
Tabel 4. 3 Kriteria responden berdasarkan pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Kriteria responden berdasarkan frekuensi penggunaan	47
Tabel 4. 5 Kategori nilai masing – masing variable	48
Tabel 4. 6 Jawaban Responden atas Variabel Word of Mouth (X1).....	49
Tabel 4. 7 Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4. 8 Jawaban Responden atas Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (T)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	30
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN.....	70
LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA RESPONDEN.....	75
LAMPIRAN 3 : HASIL UJI VALIDITAS, RELIABILITAS, ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA, UJI KOEFISIENSI DETERMINASI (R^2), DAN UJI HIPOTESIS (T).....	93

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kantor Notaris Faried, S.H. di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa Kantor Notaris Faried, S.H. di Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 79 orang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji t dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Word of Mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,519 lebih besar dari t tabel sebesar 1,992 serta nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Selain itu, Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan nilai t hitung sebesar 3,850 lebih besar dari t tabel sebesar 1,992 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kedua hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin positif komunikasi dari mulut ke mulut dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa Kantor Notaris Faried, S.H. di Kota Surabaya.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa, Notaris.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Word of Mouth and Service Quality on the decision to use the services of the Notary Office of Faried, S.H. in Surabaya. This study employs a quantitative approach with an associative research design. The research population consists of all clients of the Notary Office of Faried, S.H. in Surabaya. Purposive sampling was used to select the sample, resulting in 79 respondents. Data were collected via questionnaires using a Likert scale and analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and t-tests with the aid of SPSS software.

The results indicate that Word of Mouth has a positive and significant influence on the decision to use services, evidenced by a calculated t-value of 3.519 (exceeding the t-table value of 1.992) and a significance value of 0.001 (< 0.05). Additionally, Service Quality has a positive and significant influence on the decision to use services, with a calculated t-value of 3.850 (exceeding the t-table value of 1.992) and a significance value of 0.000 (< 0.05). Thus, both research hypotheses are accepted. The findings demonstrate that the more positive the word of mouth communication and the better the service quality provided, the higher the likelihood of the public deciding to use the services of the Notary Office of Faried, S.H. in Surabaya.

Keywords: Word of Mouth, Service Quality, Service Usage Decision, Notary.