

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* GRAB DI SURABAYA
BARAT

SKRIPSI

Dianjurkan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

RIZKY ALDISA RAMADHAN

NPM : 15420097

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Aldisa Ramadhan

NPM : 15420097

Alamat : Jl. Kesatrian 41 blok h-6, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Ojek *Online* GRAB di Surabaya Barat.

Surabaya, 12 AGUSTUS 2019

Yang membuat pernyataan



(Rizky Aldisa Ramadhan)

NPM : 15420097

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* GRAB DI SURABAYA BARAT**

Diajukan Oleh :

RIZKY ALDISA RAMADHAN

NPM : 15420097

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Giyana, SE, M.M.

Tanggal, 27 Juli 2019.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si.

Tanggal, 7 Agustus 2019.....

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* GRAB DI SURABAYA BARAT**

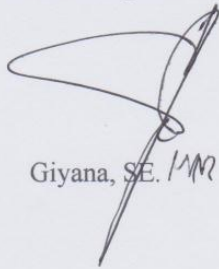
Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZKY ALDISA RAMADHAN

NPM : 15420097

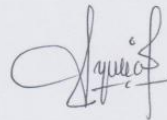
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

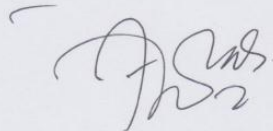


Giyana, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Ni Ketut Yulia A., SE, MM



Dwi Indah M., SE, MM

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana ekonomi manajemen

Tanggal , 7 Agustus 2019



Dr. Siti Djamilah, S.E, MSi

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan kurniannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna jasa ojek *online* GRAB di Surabaya Barat. Hal ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dengan segala kekurangan dan kelebihan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait. Selama menulis skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL (K), selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, M.M, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamliah, S.E, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Maqbula Arochman, S.E, M.Ak selaku dosen wali.
5. Bapak Giyana, SE, MM selaku dosen pembimbingan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membimbing, mengajar, dan mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Untuk kedua orang tua, ayah Suryanto dan ibu Risweni Purwaningtyas, yang mendoakan, mendidik dan memberikan dukungan selalu, agar cepat selesai dalam menempuh kuliah.
8. Untuk adik saya, Farhan Dwi Aldisa atas bantuan dan dukungan yang diberikan.
9. Untuk saudara-saudara saya terima kasih telah mendukung saya.
10. Untuk teman teman baik saya Thamara Ramadhani, Rajiv Adyana F, Glory Sukma P, Nurmin Singga, Ronaldo Dwi R, Andik Pranata T dan seluruh teman teman Manajemen B angkatan 2015 yang telah banyak memberikan banyak bantuan kepada penulis.

11. Untuk teman saya Mira Dyah V dan Nurindah Kurnia S atas semangat dan bantuan yang diberikan.
12. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Surabaya, 18 Juni 2019

Penulis

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* GRAB DI SURABAYA BARAT

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen secara simultan, parsial, dan dominan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa ojek *online* GRAB di Surabaya Barat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan pengguna jasa ojek *online* GRAB di Surabaya Barat. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 110 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji koefisien determinasi menunjukkan *R square* (R^2) sebesar 0,692. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan sebesar 69,2% sedangkan sisanya 30,8% tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uji F dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini berdasarkan perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($71,032 > 2,70$) dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Sedangkan berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa variabel bebas kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan, sedangkan variabel bebas kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACTION

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, trust, and customer satisfaction simultaneously, partially, and dominantly on the loyalty of customers using GRAB online motorcycle taxi services in West Surabaya. The independent variables in this study are service quality, customer trust and satisfaction. Meanwhile, the dependent variable is the loyalty of customers using online GRAB motorcycle taxi services in West Surabaya. In this study, using quantitative research methods using primary data from the results of questionnaires distributed to 110 respondents.

The results showed that the test coefficient of determination showed R square (R^2) of 0.692. This shows that the independent variables consisting of service quality, trust, and customer satisfaction have an influence on the dependent variable of customer loyalty by 69.2% while the remaining 30.8% is not examined in this study.

Based on the F test, it can be seen that the independent variables consisting of service quality, trust, and consumer satisfaction together have a positive and significant effect on the dependent variable. This is based on calculations, namely $F_{count} > F_{table}$ ($71,032 > 2,70$) and the level of significance is $0,000 < 0,05$. While based on the t test, the results show that the independent variable of customer satisfaction has a significant effect on the dependent variable to customer loyalty, while the independent variable of service quality and trust does not have a significant effect on the dependent variable to customer loyalty.

Keywords : *Service Quality, Trust, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACTION.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1.1. Jasa.....	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.1. Faktor Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Kepercayaan.....	13
2.1.3.1. Indikator Kepercayaan.....	14
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4.1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen...	16

2.1.4.2. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.5.1. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.6. Hubungan Antar Variabel.....	18
2.1.6.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	18
2.1.6.2. Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.6.3. Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3. Hipotesis dan Model Analisis.....	21
2.3.1. Hipotesis.....	21
2.3.2. Model Analisis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1. Populasi.....	23
3.2.2. Sampel.....	24
3.3. Identifikasi Variabel.....	24
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.1. Variabel Independen (bebas).....	25
3.4.2. Variabel Dependen (terikat).....	27
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1. Jenis Data.....	27
3.5.2. Sumber Data.....	28
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	28
3.7. Teknik Analisis.....	29
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	29
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7.3. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	32
3.7.5. Uji Hipotesis.....	33

3.7.5.1. Uji F (simultan).....	33
3.7.5.2. Uji t (Parsial).....	35
3.7.5.5. Uji Dominan (β).....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.2.1. Deskripsi Identitas Responden Penelitian.....	39
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.4. Analisis Data.....	48
4.4.1. Hasil Uji Validitas.....	48
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.5. Analisis Model.....	51
4.5.1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	53
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	54
4.6.1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	54
4.6.2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	57
4.6.3. Uji Hipotesis <i>Standardized Coefficient Beta</i> (dominan).....	62
4.7. Pembahasan.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3. Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan.....	41
Tabel 4.4. Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	42
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Untuk Kepercayaan (X2).....	45
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Untuk Kepuasan Pelanggan (X3).....	46
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Untuk Loyalitas Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	54
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.14. Nilai <i>Standardized Coefficient Beta</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Analisis.....	22
Gambar 3.1. Kurva Distribusi F.....	34
Gambar 3.2. Kurva Distribusi t.....	36
Gambar 4.1. Perubahan Logo Grab.....	37
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji F.....	56
Gambar 4.3. Kurva Uji t untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Gambar 4.4. Kurva Uji t untuk Variabel Kepercayaan (X2).....	60
Gambar 4.5. Kurva Uji t untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Input SPSS
- Lampiran 3 : Output SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t