

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Pada Pelanggan Go-jek di Kota Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**BENI WERDAYA
1402010206**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Pada Pelanggan Go-jek di Kota Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

BENI WERDAYA

1402010206

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



Arini Hidayah, S.E., M.Si.

NIK. 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Beni Werdaya
NIM : 1402010206
Program : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-jek di Kota Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Arini Hidayah, S.E, M.Si (.....)
2. Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si, Ph.D (.....)
3. Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 29 Januari 2020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Alfata Idrisawati, S.E, M.Si

NIM 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Beni Werdaya
NIM : 1402010206
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti atau ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 2 Februari 2020
Yang membuat pernyataan



Beni Werdaya
1402010206

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah, maka dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah maka cukup lah Allah baginya, sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya”.

(Q.S Ath-Thalaq :2-3)

“Berangkat dengan penuh keyakinan berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan. Ingat hanya kepada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon”

***“AKU ORANG BODOH YANG HANYA MEMPUNYAI
TEKAD UNTUK MEMENANGKANNYA”***

(BENI WERDAYA)

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Sudiman, Ibu Watini dan Ibu kedua Wiwik Wahyuni)

sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas

kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

Kakak tersayang (Ririn Fatmawati) sebagai tanda terima kasih atas dukungan,

motivasi, dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi kehadiran Allah SWT atas berkah, nikmat, rahmat dan hidayah serta karuniaNya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Go-jek di Kota Purwokerto)” akhirnya dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa telah banyak mendapat bimbingan, saran, nasihat, petunjuk, bantuan, motivasi, semangat, doa serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayahnya sehingga atas ijin-Nya skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Akhmad Darmawan, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi pada penulis.
5. Arini Hidayah, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, saran, nasihat, dukungan maupun motivasi serta kesabaran skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
6. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si. Ph.D dan Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E, M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang senantiasa memberi penilaian, masukan dan saran dalam perbaikan maupun penyempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.

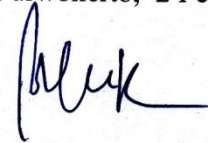
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ilmu pengetahuan yang telah diajarkan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
8. Para responden pelanggan Go-jek di kota Purwokerto atas doa yang diberikan kepada penulis, waktu, kerjasama dan kesediannya untuk diwawancarai guna pengisian kuesioner dalam memberikan data demi kelancaran, keberlangsungan dan keberhasilan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Sudiman dan Ibuku Watini yang telah mendedikasikan seluruh hidupnya untuk mendidik, memberi kasih sayang maupun fasilitas terbaik, memberikan pengorbanan secara materil maupun imateril, selalu mendukung serta tidak henti-hentinya mendoakan hingga penulis berhasil melangkah sejauh ini. Semoga ke depannya penulis dapat membahagiakan beliau, Amin.
10. Kakakku Ririn Fatmawati serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doa agar penulisan skripsi ini segera terselesaikan.
11. Sahabat-sahabatku Mochammad Hardin Falah, Tandi Kukuh Jatilaksono, Ary Putra Wardhana, Apri Fauzi, Muhammad Rifky, Ari Apridana, Fian Alfaro, Sandhy Putra Kusuma, Fendi Fiodana, Noval Nurfriansyah, Arisatya Sandi dan sahabat lainnya yang menjadi teman seperjuangan skripsi.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung atas bantuannya kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan yang memang selalu ada dalam diri manusia. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini.

Akhir kata besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya dan menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai topik ini. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 2 Februari 2020



Penulis
Beni Werdaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Beni Werdaya
NIM : 1402010206
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek di Kota Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan , mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : Januari 2020

Yang menyatakan,



Beni Werdaya

**KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE**

(Studi Pada Pelanggan Go-jek di Kota Purwokerto)

Beni Werdaya¹

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

beniwerdaya14@gmail.com

Arini Hidayah²

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Go-jek. Objek penelitian ini adalah kota Purwokerto (Purwokerto Barat, Purwokerto Timur, Purwokerto Selatan, dan Purwokerto Utara). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACATION, AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY OF ONLINE TRASPORTATION SERVICE
(Study on Go-jek Customer in Purwokerto)**

Beni Werdaya¹

**Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
beniwerdaya14@gmail.com**

Arini Hidayah²

**Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
hidayaharini99@yahoo.co.id**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, customer satisfaction, and trust in Go-jek customer loyalty. The object of this research is the city of Purwokerto (West Purwokerto, East Purwokerto, South Purwokerto, and North Purwokerto). Sampling in this study used purposive sampling. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis. The results of data analysis showed that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Based on the results of data analysis, it can be conclude that customer satisfaction is the most influential variable on customer loyalty.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA SRIPSI	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Layanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan	17
3. Kepercayaan.....	21
4. Loyalitas Pelanggan	23
5. Hasil Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	37
C. Metode Pengumpulan Data	38
D. Variabel Penelitian	39

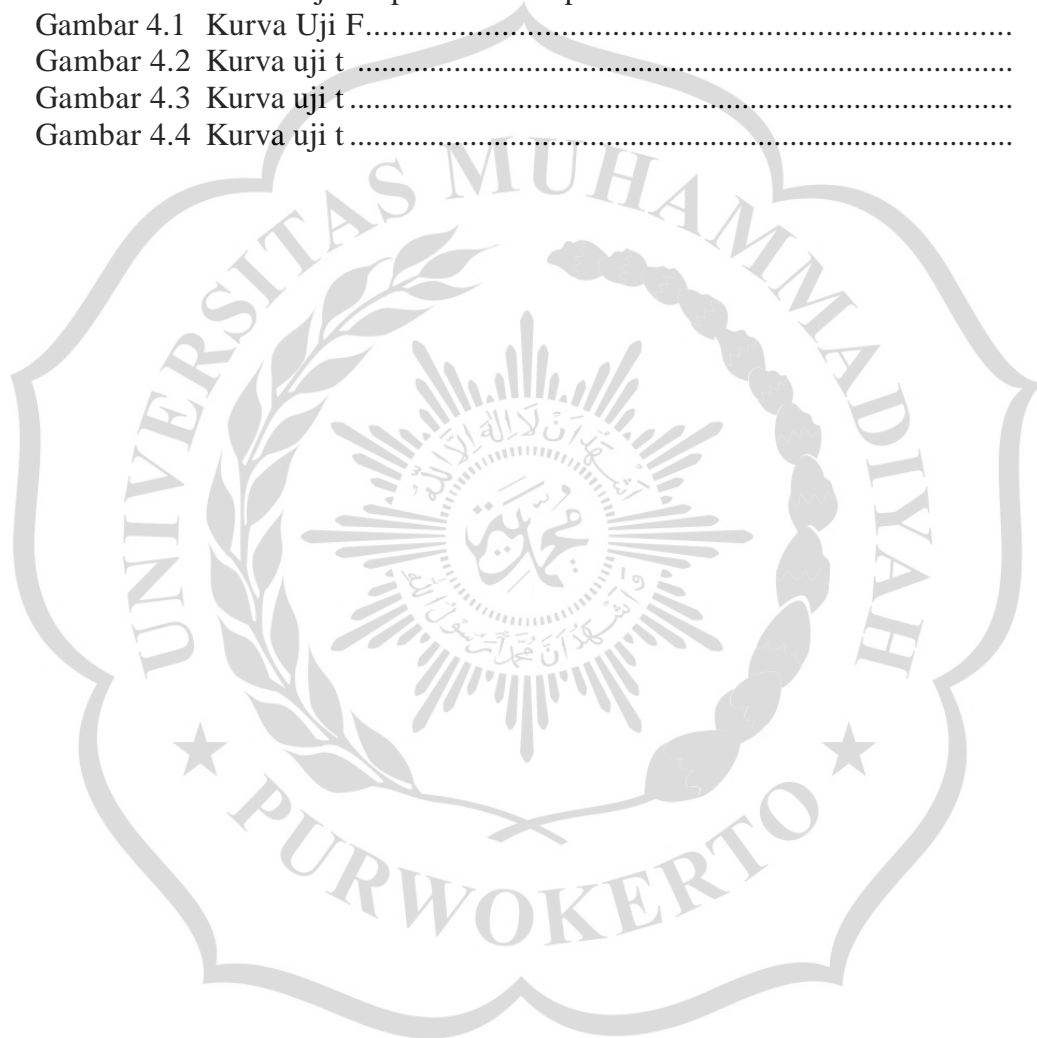
E. Definisi operasional.....	39
F. Metode Analisis Data	40
1. Uji Instrumen Data	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Realibitas.....	41
2. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas.....	42
b. Uji Multikolinearitas	42
c. Uji Heteroskedastisitas.....	42
G. Uji Analisis Regresi Berganda	43
H. Uji Kecocokan Model.....	44
1. Uji Determinasi.....	44
2. Uji F (Simultan).....	44
I. Uji t (Parsial)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
2. Visi dan Misi kartu Simpati Telkomsel	52
B. Response Rate.....	53
1. Gambaran Umum Responden	54
C. Instrument Penelitian.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
D. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinieritas.....	60
3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
E. Analisis Persamaan Regeresi Berganda	63
F. Uji Kecocokan Model.....	63
1. Koefisien Determinasi.....	63
2. Hasil Uji F (Simultan).....	64
G. Hasil Uji t (Parsial)	65
H. Pembahasan	69
1. Hipotesis Pertama.....	69
2. Hipotesis Kedua	72
3. Hipotesis Ketiga	74
4. Hipotesis Keempat	76

BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama.....	46
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	47
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	48
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	49
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	65
Gambar 4.2 Kurva uji t	66
Gambar 4.3 Kurva uji t	67
Gambar 4.4 Kurva uji t	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Top Brand Index</i> Tahun 2018.....	3
Tabel 1.2	<i>Top Brand Index</i> Tahun 2019.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4.2	Deskripsi Responden.....	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelanggan	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.11	Hasil Analisis regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 4.15	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.16	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel 4.16	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.17	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kepercayaan.....	76