

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
GOJEK DI PURWOKERTO**
(Studi pada Pelanggan GOJEK di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

HARYADI PRAYOGO PINILIH
1602010069

PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN GOJEK DI PURWOKERTO
(Studi pada pelanggan gojek di Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh:

**HARYADI PRAYOGO PINILIH
1602010069**

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is positioned above the printed name of the supervisor.

**Arini Hidayah, SE, M.Si
NIK. 2160183**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Haryadi Prayogo Pinilih
NIM : 1602010069
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kualitas layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Purwokerto (studi pada pelanggan gojek di 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

Ketua : Arini Hidayah, SE, M.Si
Anggota 1 : Hj. Dra. Tri Septis Muji Rahayu, M.Si
Anggota 2 : Ika Yustiana Rahmawati, SE, M.Sc

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 30 Januari 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



iii

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haryadi Prayogo Pinilih
NIM : 1602010069
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Haryadi Prayogo Pinilih

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

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haryadi Prayogo Pinilih
NIM : 1602010069
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Purwokerto
(Studi Pada Pelanggan Gojek Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/alihformatkan, 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 : 30 Januari 2020

Yang menyatakan,

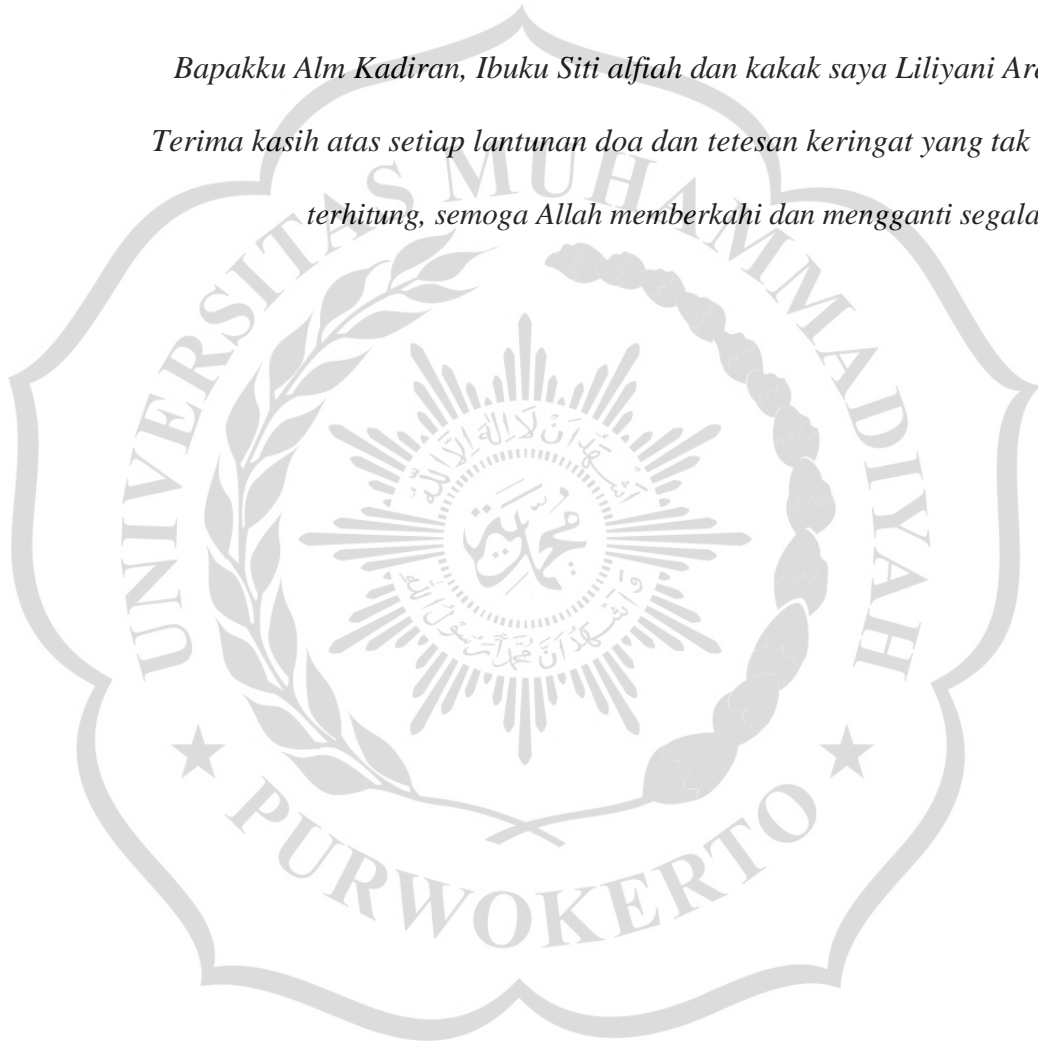


Haryadi Prayogo Pinilih

PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Bapakku Alm Kadiran, Ibuku Siti alfiyah dan kakak saya Liliyani Ardian
Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Hj. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Ika Yustiana Rahmawati, S.E., M.Sc, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk Bapak Alm Kadiran dan Ibu Siti Alfiah, dan Kakak saya Liliyani Ardian sosok yang hebat selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk kawan-kawanku Reza Trilaksono, Fendi Priyatmoko, Kris Hendriyanto, Riefka Oktafian, Yayang Herfana dan keluarga besar group Soekarjo family yang tidak bisa disebut namanya satu persatu terimakasih atas canda, tawa, masukan, semangat, motivasi, doa, dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi Yuki Khoerunnisa, Anggita Widianingsih, Reza Trilaksono, dan Haryadi Prayogo Pinilih, Fendi Priyatmoko yang telah berjuang bersama dari awal metopen sampai siding skripsi, terimakasih atas segala suka duka, masukan dan motivasinya selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas B angkatan 2016. Terimakasih telah memberi warna-warni kehidupan selama saya menjalankan kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 30 Januari 2020
Penulis

Haryadi Prayogo Pinilih

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI PURWOKERTO

(Studi pada pelanggan gojek di Purwokerto)

Haryadi Prayogo Pinilih¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Prayogapinilih2@gmail.com

Arini Hidayah²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan gojek di Purwokerto. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Metode *Purposive Sampling* digunakan untuk memilih 90 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* pendekatan *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa faktor kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci :Kualitas layanan, pemanfaatan teknologi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND USE OF TECHNOLOGY ON
SATISFATION AND CUSTOMER LOYALTY GOJEK IN PURWOKERTO***

(Study of Gojek Customer in Purwokerto)

Haryadi Prayogo Pinilih¹
Economics and Business Faculty
University Muhammadiyah of Purwokerto
Prayogapinilih2@gmail.com

Arini Hidayah²
Economics and Business Faculty
University Muhammadiyah of Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect service quality and use of technology of customer satisfaction and customer loyalty. The questionnaire is used as a data collection tool. Purposive sampling method is used to select 90 samples with several predetermined criteria. Data analysis using Structural Equation Modeling approach to Partial Least Square. The results of the study revealed that service quality and use of technology had a positive significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction had a positive significant effect on customer loyalty. Service quality and use of technology had no effect on customer loyalty through customer satisfaction. While service quality and use of technology have no effect on customer loyalty.

Keywords: *Sevice Qulity, Use of Teknology, Costumer Satisfaction, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Tabel Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24

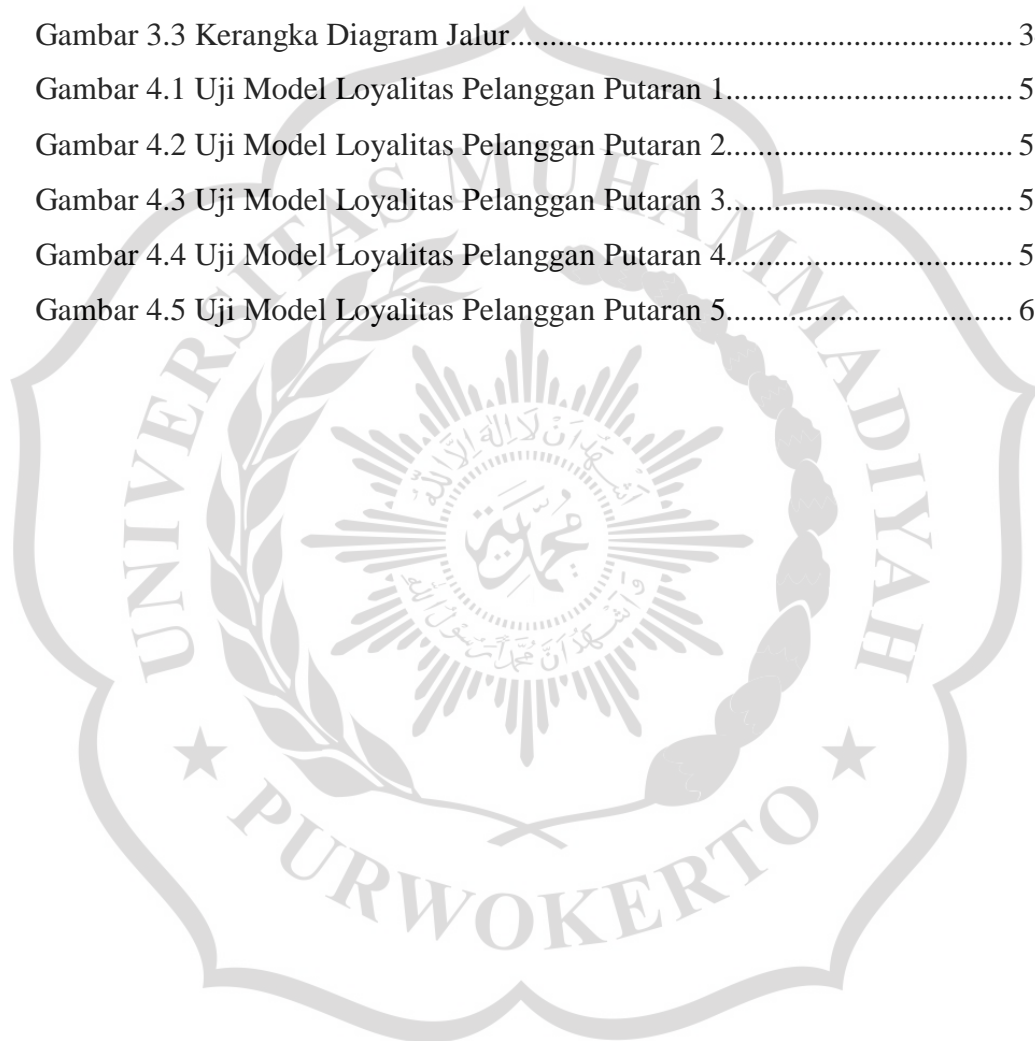
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Variable Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional.....	27
F. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Perusahaan GOJEK.....	37
B. Respon Rate.....	38
C. Karakteristik Responden.....	39
D. Analisis Data.....	42
E. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (Gozhali dan Latan, 2015).....	36
Tabel 4.1 Response Rate.....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	40
Tabel 4.3 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> pada putaran 1.....	42
Tabel 4.4 Nilai AVE pada putaran 1.....	43
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i> pada putaran 1.....	44
Tabel 4.6 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> pada putaran 2.....	45
Tabel 4.7 Nilai AVE pada putaran 2.....	46
Tabel 4.8 Nilai <i>Composite Reliability</i> pada putaran 2.....	47
Tabel 4.9 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> pada putaran 3.....	48
Tabel 4.10 Nilai AVE pada putaran 3.....	49
Tabel 4.11 Nilai <i>Composite Reliability</i> pada putaran 3.....	50
Tabel 4.12 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> pada putaran 4.....	50
Tabel 4.13 Nilai AVE pada putaran 4.....	51
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> pada putaran 4.....	52
Tabel 4.15 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> pada putaran 5.....	53
Tabel 4.16 Nilai AVE pada putaran 5.....	54
Tabel 4.17 Nilai <i>Composite Reliability</i> pada putaran 5.....	55
Tabel 4.18 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung.....	61
Tabel 4.19 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	62
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (KL).....	64
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (KL).....	67
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Country of Origin</i> (COO).....	69
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Country of Origin</i> (COO).....	71
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata Variabel kepuasan Pelanggan (KP).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif.....	32
Gambar 3.2 Konstruk Indikator Formatif	32
Gambar 3.3 Kerangka Diagram Jalur.....	34
Gambar 4.1 Uji Model Loyalitas Pelanggan Putaran 1.....	56
Gambar 4.2 Uji Model Loyalitas Pelanggan Putaran 2.....	57
Gambar 4.3 Uji Model Loyalitas Pelanggan Putaran 3.....	58
Gambar 4.4 Uji Model Loyalitas Pelanggan Putaran 4.....	59
Gambar 4.5 Uji Model Loyalitas Pelanggan Putaran 5.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 : Respon Rate.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 : Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 : Data Responden Variabel <i>Endorsement Beauty Vlogger</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 : Data Responden Variabel <i>Country of Origin</i> .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 : Data Responden Variabel <i>Perceived Quality</i> .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 : Data Responden Variabel Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 : <i>Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability</i> Putaran Pertama	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 : <i>Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability</i> Putaran Kedua	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 : <i>Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability</i> Putaran Ketiga.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 : Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Putaran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 : Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Putaran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 : Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Putaran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 : Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 : Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 : t tabel	Error! Bookmark not defined.