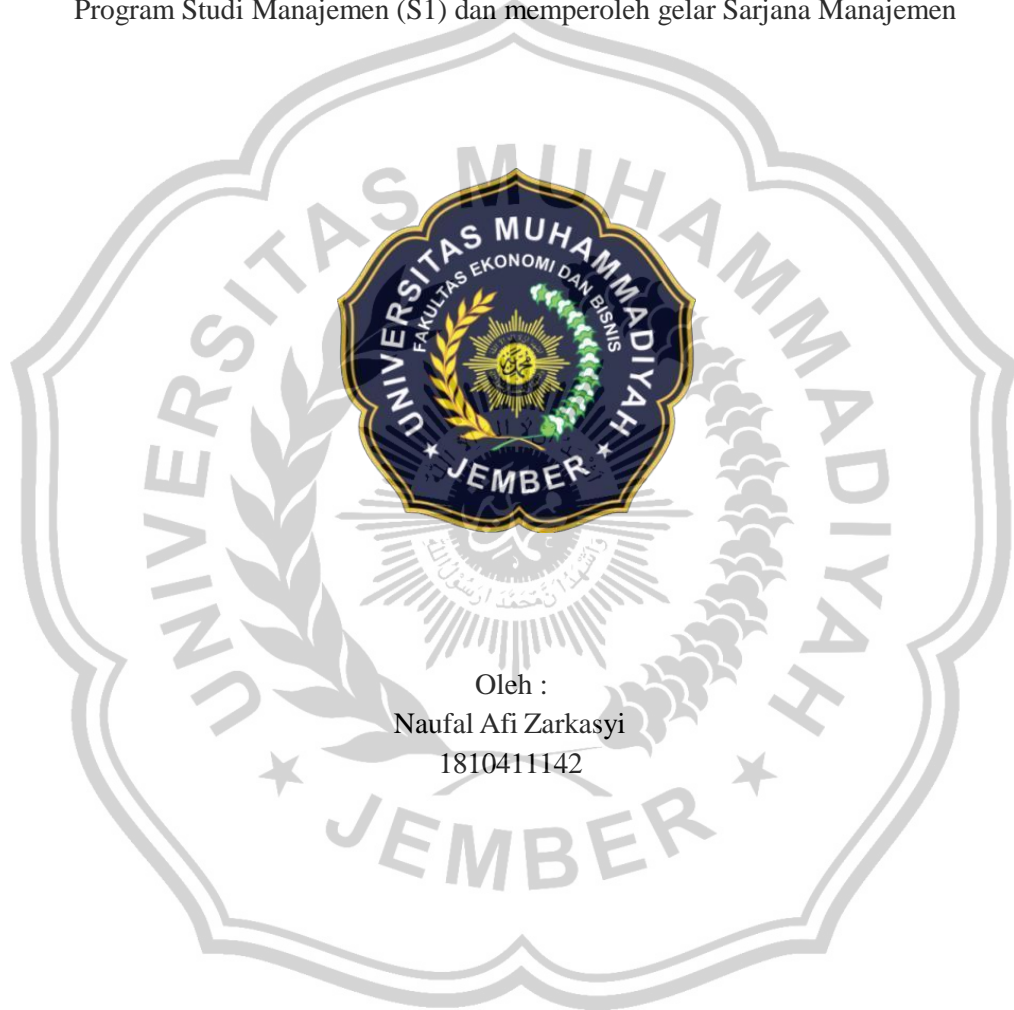


**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN GO-JEK (GO-FOOD)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



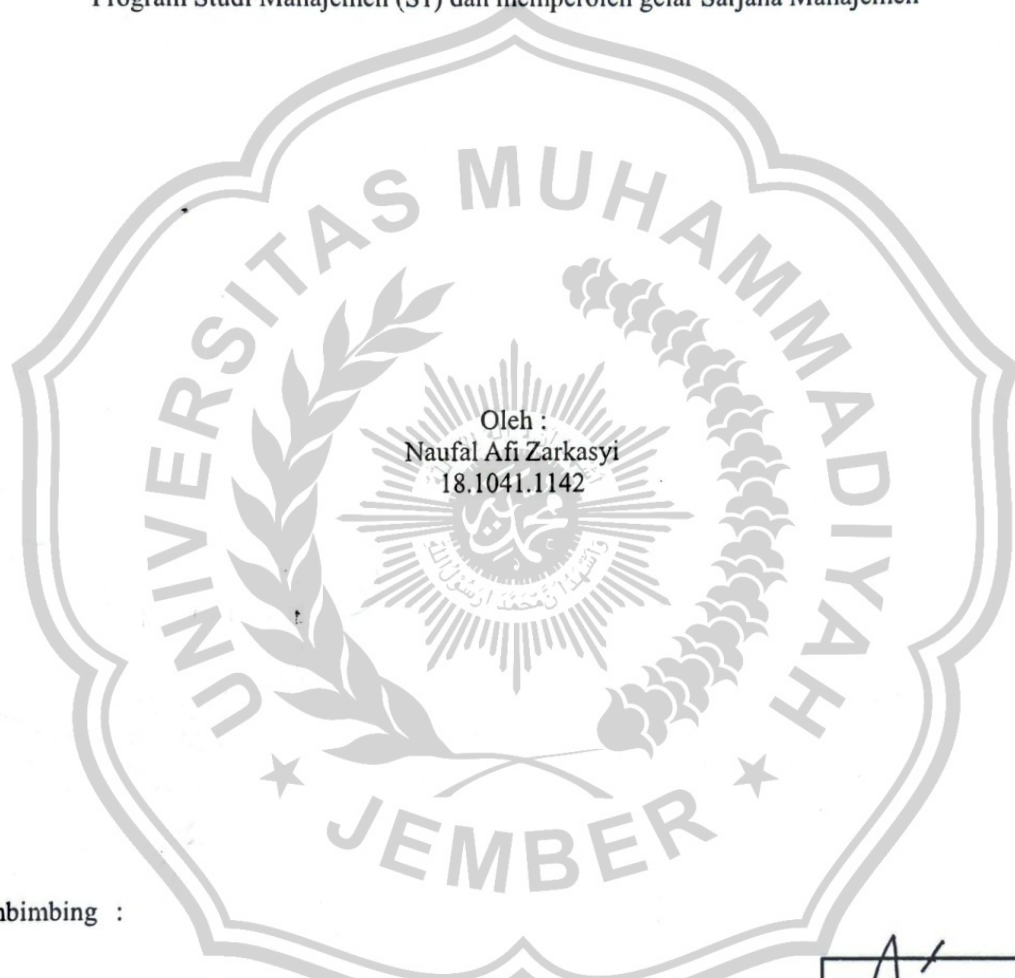
Oleh :  
Naufal Afi Zarkasyi  
1810411142

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN GO-JEK (GO-FOOD)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah Supeni, MM.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Retno'.

Dosen Pembimbing Pengganti

: Seno Sumowo, SE., MM.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Seno'.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NAUFAL AFI ZARKASYI

Nim 1810411142

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gojek (*Go-Food*) adalah hasil karya sendiri kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan yang sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak - pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 9 Oktober 2023

Yang menyatakan



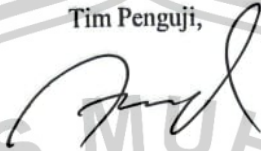
Naufal Afi Zarkasyi  
NIM. 1810411142

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gojek (*Go-Food*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Naufal Afi Zarkasyi  
NIM : 1810411142  
Hari : Jumat  
Tanggal : 13 Oktober 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Ahmad Izzuddin, SE., MM.  
NPK 1990100711605780

Anggota 1,

  
Dra. Retno Endah Supeni, MM.  
NPK 1967052119510256

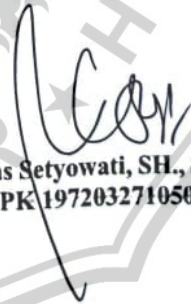
Anggota 2,

  
Seno Sumowo, SE., MM.  
NPK 1966101710109280

Mengesahkan :

Ketua Program Studi,

  
Maheni Ika Sari, S.E., MM  
NIP 197708112005012001

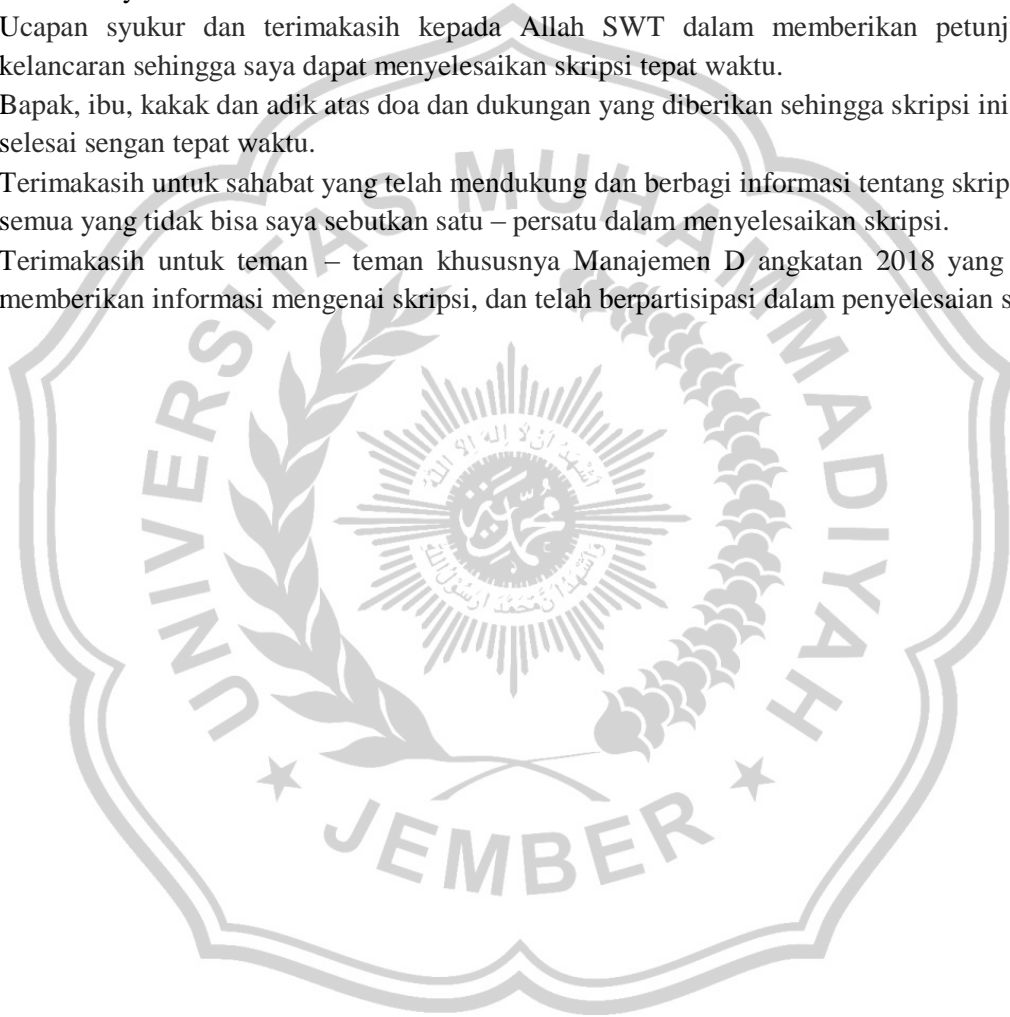
  
Trias Setyowati, SH., SE., MM.  
NPK 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua berkat dan rahmatNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gojek (*Go-Food*) dengan jadwal yang telah direncanakan.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Terimakasih untuk bapak dan ibu atas segala dukungan arahan dan nasehat - nasehat nya untuk menyelesaikan kuliah
2. Ucapan syukur dan terimakasih kepada Allah SWT dalam memberikan petunjuk dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
3. Bapak, ibu, kakak dan adik atas doa dan dukungan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai sengan tepat waktu.
4. Terimakasih untuk sahabat yang telah mendukung dan berbagi informasi tentang skripsi dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu – persatu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Terimakasih untuk teman – teman khususnya Manajemen D angkatan 2018 yang telah memberikan informasi mengenai skripsi, dan telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.



## MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka Ia akan berada di jalan Allah SWT hingga Ia kembali.”

**(HR Tirmidzi)**

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

**(QS Ar’Rad 11)**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan ridhonya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gojek (*Go-Food*) sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui loyalitas pada pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar yang luas melalui *E-Service Quality* dan *Perceived Value*.

Pada kesempatan ini penulis banyak menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, S.E.,M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Izzuddin, SE., MM. selaku penguji, Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM. selaku pembimbing I, dan Ibu Nursaidah, SE., MM. ,Bapak Seno Sumowo, SE., MM. selaku pembimbing II yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan sebagai kritik dan saran yang membangun bagi peneliti. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya sebagai ilmu pengetahuan.

Jember, 9 Oktober 2023



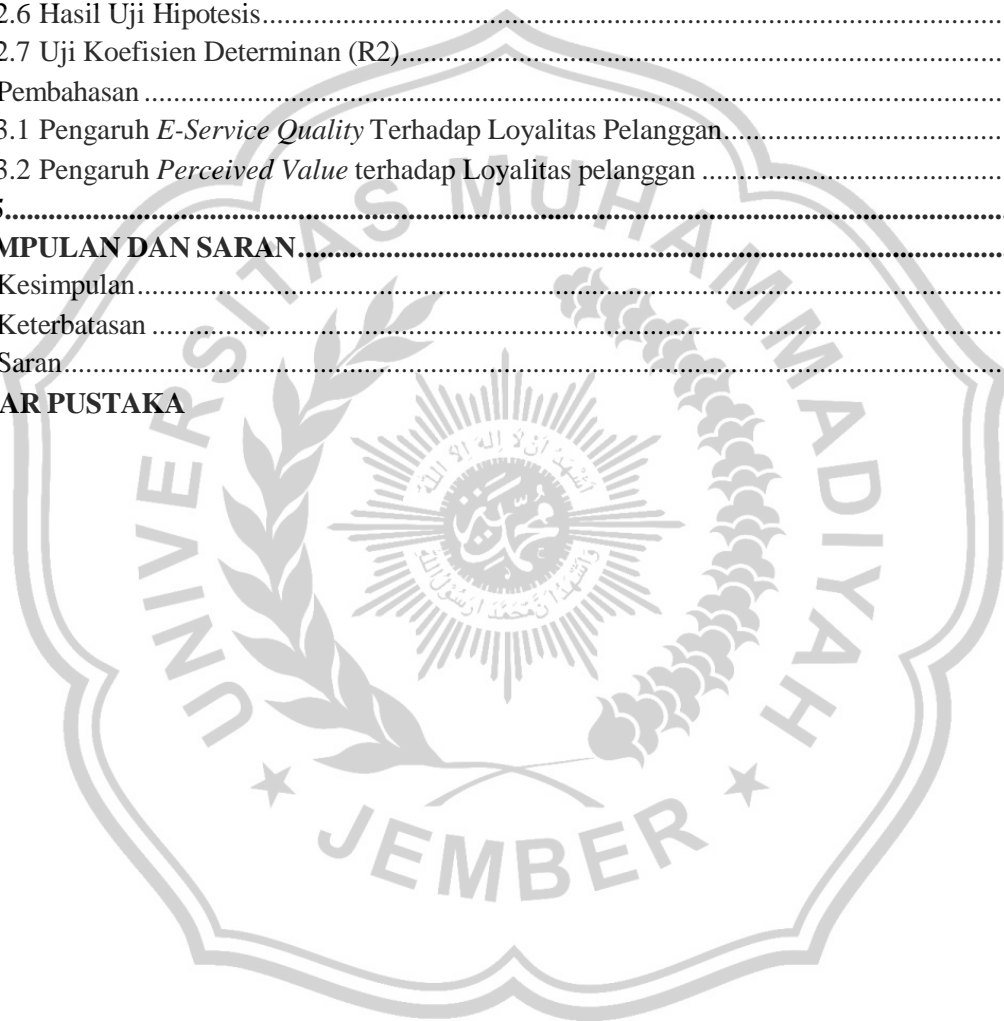
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	5
2.2 Pengertian jasa.....	6
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.3. Loyalitas Pelanggan .....	6
2.3.1 Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	7
2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	7
2.4 <i>E-Service Quality</i> .....	8
2.4.1 Indikator <i>E-Service Quality</i> .....	8
2.5 <i>Perceived Value</i> .....	8
2.5.1 Indikator <i>Perceived Value</i> .....	9
2.6 Penelitian Terdahulu.....	9
2.7 Kerangka Konseptual .....	18
2.8 Hipotesis.....	19
2.8.1 Pengaruh <i>E-Service</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.8.2 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
<b>BAB 3</b> .....	<b>21</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1. Identifikasi Variabel .....	21
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	21
3.3 Desain Penelitian.....	22
3.3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1 Uji Analisis Deskriptif .....	25
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	25
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	26



3.5.3 Pengujian Hipotesis .....	27
3.5.4 Koefisien determinan (R <sup>2</sup> ).....	27
<b>BAB 4.....</b>	<b>28</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	28
4.2 Pengujian Data dan Analisis Data .....	32
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	32
4.2.3 Hasil Uji Instrumen Data .....	53
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.2.7 Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	58
4.3 Pembahasan .....	58
4.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.3.2 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Loyalitas pelanggan .....	59
<b>BAB 5.....</b>	<b>61</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan .....	61
5.3 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Skala Likert .....	24
Tabel 4.1 Daftar Harga Di Fitur GoFood .....	29
Tabel 4.2 Fitur Layanan Gojek.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Fakultas Ekonomi .....	32
Tabel 4.5 <i>E-Service Quality</i> (X1.1.1).....	33
Tabel 4.6 <i>E-Service Quality</i> (X1.1.2).....	34
Tabel 4.7 <i>E-Service Quality</i> (X1.1.3).....	34
Tabel 4.8 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.1).....	35
Tabel 4.9 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.2).....	35
Tabel 4.10 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.3).....	36
Tabel 4.11 <i>E-Service Quality</i> (1.2.4).....	37
Tabel 4.12 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.5).....	37
Tabel 4.13 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.6).....	38
Tabel 4.14 <i>E-Service Quality</i> (X1.2.7).....	39
Tabel 4.15 <i>E-Service Quality</i> (X1.3.1).....	39
Tabel 4.16 <i>E-Service Quality</i> (X1.3.2).....	40
Tabel 4.17 <i>E-Service Quality</i> (X1.3.3).....	40
Tabel 4.18 <i>E-Service Quality</i> (X1.3.4).....	41
Tabel 4.19 <i>E-Service Quality</i> (X1.3.5).....	41
Tabel 4.20 <i>Perceived Value</i> (X2.1.1).....	42
Tabel 4.21 <i>Perceived Value</i> (X2.1.2).....	43
Tabel 4.22 <i>Perceived Value</i> (X2.1.3).....	43
Tabel 4.23 <i>Perceived Value</i> (X2.2.1).....	44
Tabel 4.24 <i>Perceived Value</i> (X2.2.2).....	45
Tabel 4.25 <i>Perceived Value</i> (X2.2.3).....	45
Tabel 4.26 <i>Perceived Value</i> (X2.2.4).....	46
Tabel 4.27 <i>Perceived Value</i> (X2.2.5).....	47
Tabel 4.28 <i>Perceived Value</i> (X2.3.1).....	47
Tabel 4.29 <i>Perceived Value</i> (X2.3.2).....	48
Tabel 4.30 <i>Perceived Value</i> (X2.3.3).....	49
Tabel 4.31 <i>Perceived Value</i> (X2.4.1).....	49
Tabel 4.32 <i>Perceived Value</i> (X2.4.2).....	50
Tabel 4.33 Loyalitas Pelanggan (Y1.1).....	51
Tabel 4.34 Loyalitas Pelanggan (Y1.2).....	51
Tabel 4.35 Loyalitas Pelanggan (Y1.3).....	52
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.38 Hasil Uji Multikolonieritas .....	55
Tabel 4.39 UJI HETEROSKEDASTISITAS .....	56
Tabel 4.40 Hasil Analisis Data Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.41 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbedaan Perbandingan Layanan pesan antar makanan / minuman.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 Logo Gojek.....	28
Gambar 4.2 Rating Gojek.....	28
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. GoTo Gojek Indonesia .....	30
Gambar 4.4 Uji Normalitas .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner Petunjuk.....	65
Lampiran 2 Kuisisioner.....	66
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data .....	79
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda.....	84

