



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA GO-JEK**

(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEC.SUMBERSARI KOTA JEMBER)

SKRIPSI

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

Oleh :

LENNY KRISTIANA WATI

NIM. 14.104.11310

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

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lenny Kristiana Wati

NIM : 1410411310

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA GO-JEK (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

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

Jember, Oktober 2019

Yang menyatakan,



Lenny Kristiana Wati
NIM. 14.1041.1310

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA GO-JEK**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kec.Sumbersari Kota Jember)

Oleh:

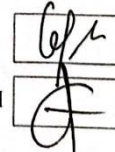
Lenny Kristiana Wati

NIM: 14.1041.1310

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM


The image shows two rectangular boxes containing handwritten signatures. The top box contains a signature that appears to be 'Feti Fatimah' and the bottom box contains a signature that appears to be 'Akhmad Fahrur Rozi'. The signatures are written in black ink.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumbersari Kota Jember)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 89 06 242



Anggota 1,



Feti Fatimah, SE, MM
NPK. 07 09 622

Anggota 2,


Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM
NPK. 19900201.1.1703798

Mengesahkan:


Dekan

Dr. Arif Susbiyanti, S.E. M.Si
NPK. 01 09 289

Ketua Jurusan

Haris Hermawan, SE, MM
NIDN. 0710106801

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS Al Baqarah : 216)

“ Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.”

(QS Al Baqarah : 282)



PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan terselesaikan. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
4. Keluarga besar saya, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih ku untuk kalian.
5. Sahabat dan teman tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiinn.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember). (2) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember). (3) Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 105 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember), kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember), kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember).

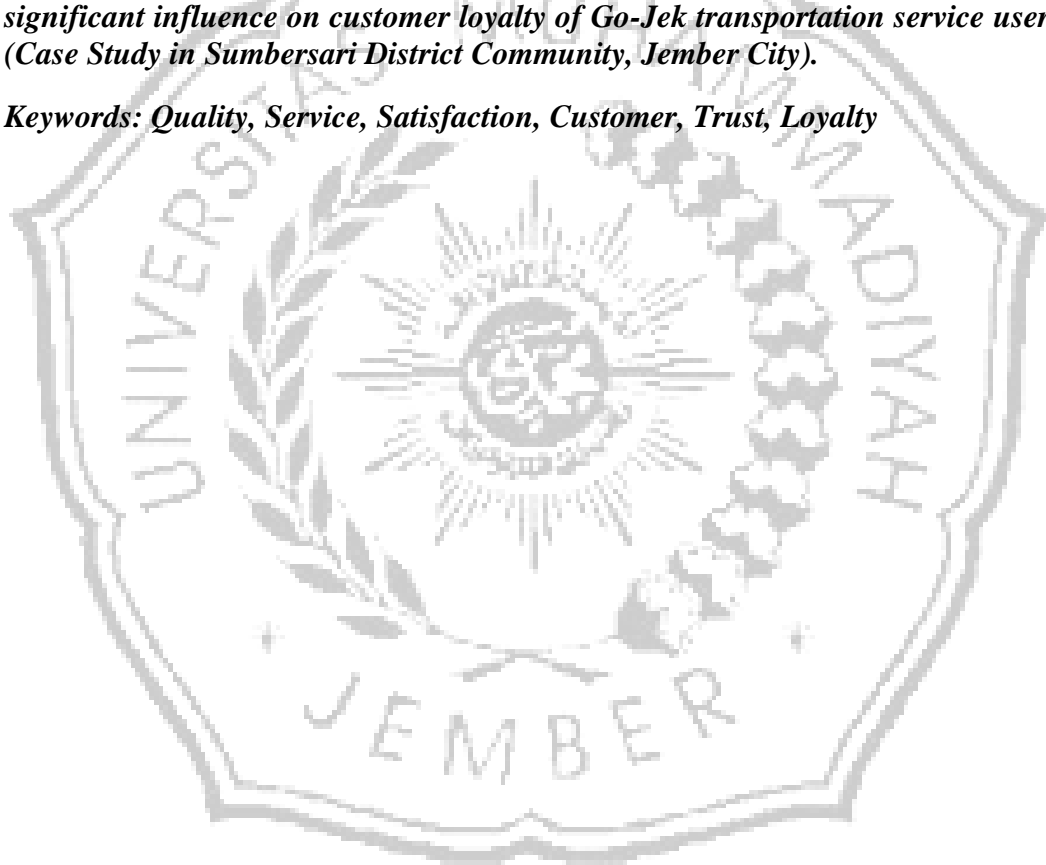
Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Konsumen, Kepercayaan, Loyalitas



ABSTRACT

This study aims to find out: (1) The effect of service quality on customer loyalty to Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City). (2) Effect of customer satisfaction on customer loyalty to Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City). (3) Effect of trust on customer loyalty to Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City). The sample in this study was 105 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. From the results of this research it is stated that service quality has a positive and significant influence on customer loyalty of Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City), customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty of Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City), trust has a positive and significant influence on customer loyalty of Go-Jek transportation service users (Case Study in Sumbersari District Community, Jember City).

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumpalsari Kota Jember)”. Peneliti merasa bahwa dalam menyusun skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

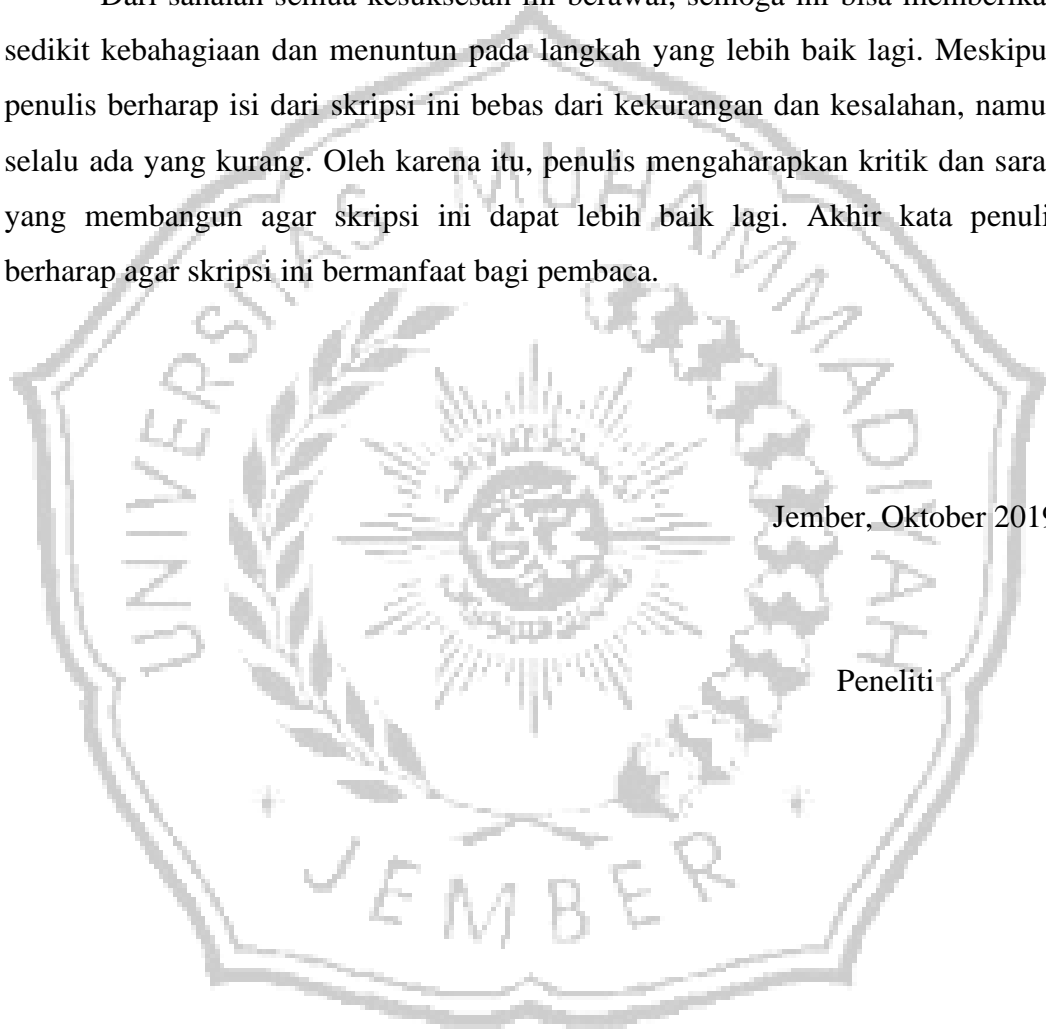
1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Drs. Akhmad Suharto, MP selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

8. Kedua Orang tua beserta keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Sahabat dan teman tersayang yang telah memberikan semangat dan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkam satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengaharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Oktober 2019

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pemasaran Jasa	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Kepuasan Konsumen	13

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.1.4.2	Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5	Kepercayaan	16
2.1.5.1	Pengertian Kepercayaan	16
2.1.6	Loyalitas Pelanggan	17
2.1.6.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	17
2.1.6.2	Aspek-Aspek Loyalitas Merek	18
2.1.6.3	Keuntungan Loyalitas Pelanggan	19
2.1.6.4	Indikator untuk Mengukur Loyalitas	20
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Konseptual	21
2.4	Hipotesis	22
2.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.4.2	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
BAB 3.	METODE PENELITIAN	24
3.1	Identifikasi Variabel	24
3.2	Definisi Operasional Variabel	24
3.3	Desain Penelitian	27
3.4	Jenis Dan Sumber Data	27
3.4.1	Jenis Data	27
3.4.2	Sumber Data	27
3.5	Populasi Dan Sampel Penelitian	28
3.5.1	Populasi	28
3.5.2	Sampel	28
3.6	Metode Pengumpulan Data	29

3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Uji Instrumen Data	30
3.7.1.1 Uji Validitas	30
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	31
3.7.1.3 Uji Normalitas	31
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.3.1 Uji Multikolonieritas	33
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	34
3.7.4 Uji Hipotesis	34
3.7.4.1 Uji t	34
3.7.4.2 Uji F	35
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Objek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah GO-JEK	37
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.3 Visi Dan Misi GO-JEK	38
4.1.3.1 Visi	38
4.1.3.2 Misi	39
4.1.4 Fitur Dan Layanan Jasa GO-JEK	39
4.2 Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Pertanyaan Responden	42
4.3.2 Uji Instrumen Data	49

4.3.2.1 Uji Validitas	49
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Data	50
4.3.2.3 Uji Normalitas	51
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.4.1 Uji Multikolonieritas	53
4.3.4.2 Uji Heteroskedastisitas	54
4.3.5 Pengujian Hipotesis Penelitian	55
4.3.5.1 Uji t	55
4.3.5.2 Uji F	57
4.3.5.3 Uji Determinasi (R^2)	57
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Secara Parsial	58
4.4.2 Pengaruh Secara Simultan	59
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
5.2.1 Bagi PT. GO-JEK Jember	62
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pengguna Transportasi Online di Indonesia	4
Tabel 1.2 : Perkembangan Go-Jek	4
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	41
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 : Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Layanan ...	42
Tabel 4.5 : Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.6 : Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepercayaan	46
Tabel 4.7 : Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12 : Hasil Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Konsumen	14
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Go-Jek	38
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Hasil Perhitungan Frekuensi
- LAMPIRAN 4 : Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 : Uji Normalitas, Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 7 : Tabel r
- LAMPIRAN 8 : Tabel t
- LAMPIRAN 9 : Tabel f
- LAMPIRAN 10 : Dokumentasi

