



**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 Sumbersari 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:**

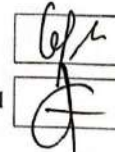
**Lenny Kristiana Wati**

**NIM: 14.1041.1310**

**Pembimbing:**

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM




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 Sumbersari Kota Jember). (2) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumbersari Kota Jember). (3) Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumbersari 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 Sumbersari Kota Jember), kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumbersari Kota Jember), kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Go-Jek (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Sumbersari Kota Jember).

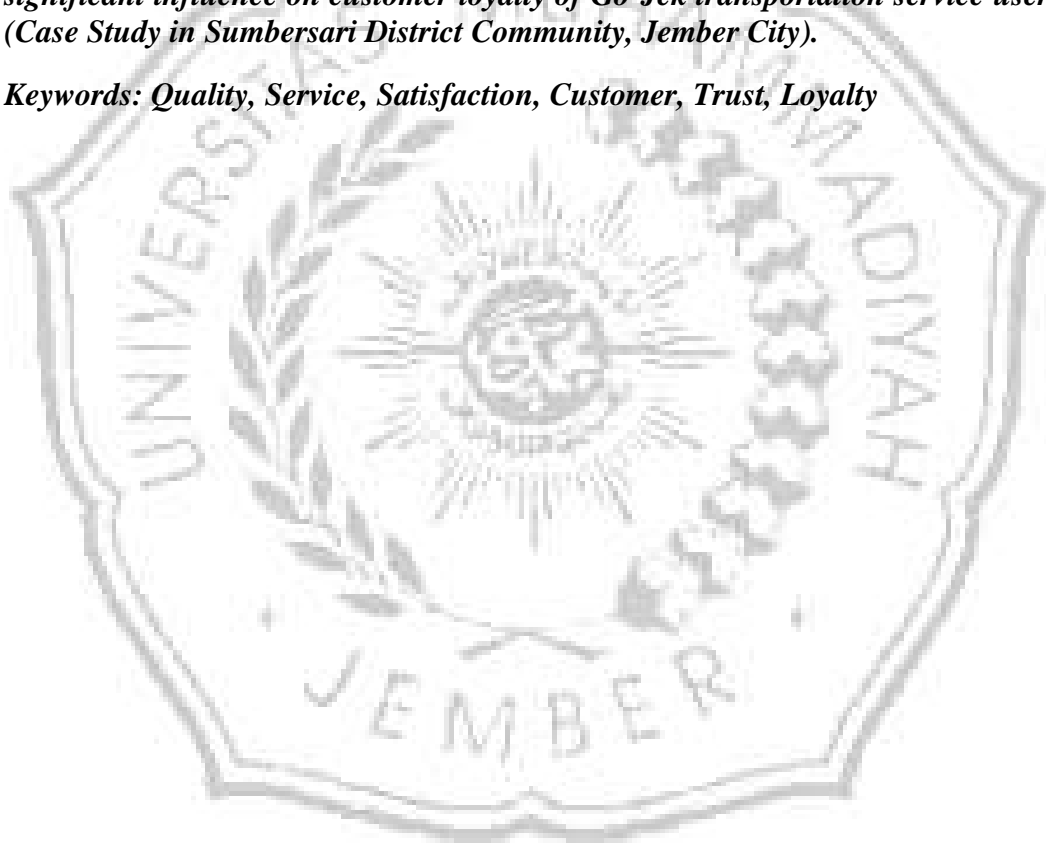
**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Konsumen, Kepercayaan, Loyalitas



## 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 Sumbersari 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:

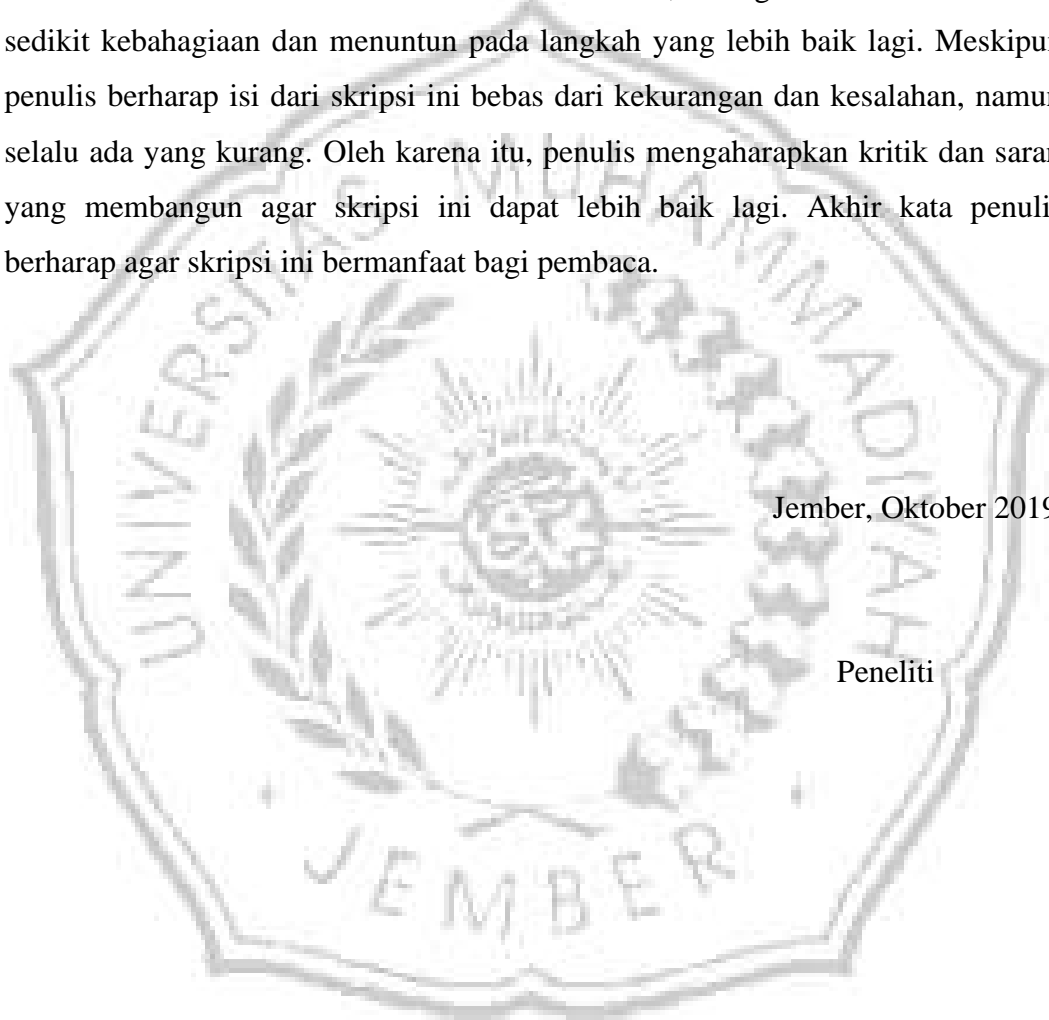
1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen 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 mengharapkan 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

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
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
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
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
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
5.2.1 Bagi PT. GO-JEK Jember .....	62
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## 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 Multikoinearitas .....	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

