



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE SURVEI PADA
MAHASISWA INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA
KWIK KIAN GIE**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Oleh :

Nama : Agnes Caroline

NIM : 20130196

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh sarjana ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2017

PENGESAHAN

(C) Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE SURVEI PADA
MAHASISWA INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA
KWIK KIAN GIE**

Diajukan Oleh :

Nama : Agnes Caroline

NIM : 20130196

Jakarta, 17 Februari 2017

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing


(Prof. Dr . Husein Umar)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Agnes Caroline / 20130196 / Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Grabbike (survey pada mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) / Pembimbing: Husein Umar

Sering dengan perkembangan jaman, konsumen membutuhkan alat transportasi yang cepat dan membantu mereka untuk meningkatkan mobilitas mereka. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan kualitas yang baik sehingga konsumen memiliki banyak pilihan transportasi. Ditengah ketatnya persaingan, perusahaan transportasi darat harus memperhatikan kepuasan konsumennya, karena kepuasan konsumen atas kualitas yang ditawarkan akan menimbulkan konsumen yang loyal.

Konsumen yang loyal merupakan aset yang penting bagi perusahaan. Kualitas dan kepuasan merupakan faktor penentu dalam membentuk loyalitas konsumen. Menjaga konsumen yang loyal lebih sulit daripada mencari konsumen baru.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan Grabbike. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Judgement Sampling*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasik analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan tidak meningkatkan loyalitas pelanggan. Sedangkan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas, hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan semakin meningkat pula loyalitas pelanggan.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

(C)

ABSTRACT

As the time passed by, customers need a fast transportation for help improve their mobility. Many company road transport offer good quality services so the customers have many choice of transport. In order to survive from this incredibly tight competition, road transport need to focus on customer satisfaction because along with the satisfaction of quality given, customers will become a loyal customers

A loyal customer is valuable asset for the company. Quality and customer satisfaction is the determining key in order to make customer loyalty. To maintain loyal customers is more difficult than looking for a new customer

The purpose of this research to find out the influence of service quality and customer's satisfaction to the customer's loyalty at student Kwik Kian Gie School of Business. The population is the customers who have been using Grabbike services. The samples are 100 respondents who have been selected by using judgement sampling.. the data analysis technique is the multiple linier regressions analysis.

The result of the research shows that service quality negatively affect loyalty, this indicates that the service of quality provided does not increase customer loyalty. While the satisfaction has positive influence to the loyalty it shows that when the satisfaction level is getting high the customer's loyalty is getting high too

KATA PENGANTAR

(C)

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, dorongan dan bimbingannya yang dapat dijadikan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan hormat peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Husein Umar selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta dengan sabar memberikan bimbingan, saran, nasehat, semangat dan masukan yang sangat berguna bagi penulis dari awal hingga akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Seluruh dosen pengajar di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan, serta seluruh staf dan karyawan yang tergabung dalam lingkungan kampus. Terima kasih atas kerjasama dan bantuannya selama peneliti berkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Mama dan Angel yang telah banyak memberi dukungan baik moral maupun materiil, doa, saran, pembelajaran dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
4. Fonika, Agra, Shella, Lita, Adrian, Natalia, Reviani, Danila, Unify Dancer dan teman-teman yang telah mendukung dalam doa dan semangat bagi penulis selama kuliah dan dalam proses penyelesaian skripsi.
5. Kepada para responden yang telah mengijinkan dan meluangkan waktu untuk memberikan hasil dari kuesioner.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

6. Seluruh pihak yang telah membantu proses penyelesaian yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuannya.

(C)

Hak Cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasannya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran yang sangat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2017

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



DAFTAR ISI

Judul
Hak Cipta Ilmik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Pengesahan
Abstrak
Abstract
Kata Pengantar
Daftar Isi
Daftar Tabel
Daftar Gambar
Daftar Lampiran
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	10
Bab II. Kajian Pustaka	
A. Landasaan Teoritis	12
1. Layanan (Jasa)	12
2. Kepuasan Pelanggan	18
3. Loyalitas Pelanggan.....	23

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBKKG.



B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian	31
Bab III Metodologi Penelitian	
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
A. Objek Penelitian	32
B. Disain Penelitian	32
C. Variabel Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Teknik Pengambilan Sampel	42
F. Teknik Analisis Data	43
Bab IV. Hasil Analisis dan Pembahasan	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Analisis Deskriptif	53
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
2. Analisis Data Responden	58
C. Hasil Penelitian	108
D. Pembahasan	109
Bab V Kesimpulan dan Saran	
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
Daftar Pustaka	115
Lampiran	116

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

DAFTAR TABEL

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	• Pra Penelitian Tabel 4-5 • Tabel 1.4 Research Gap 8-9 • Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 26-29 • Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kepuasan Layanan 34 • Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan 36 • Tabel 3.3 Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan 38 • Tabel 3.4 Skala Likert 46 • Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan 54 • Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 55 • Tabel 4.3 Validitas Loyalitas Pelanggan 56 • Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 57 • Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 57 • Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan 58 • Tabel 4.7 Presentase Jenis Kelamin Responden 58 • Tabel 4.8 Presentase Usia Responden 59 • Tabel 4.9 Presentase Domisili Responden 60 • Tabel 4.10 Presentase Frekuensi Pemakaian Jasa per Minggu Responden 61 • Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike Mengemudikan Motor dengan Menaati Peraturan Tata Tertib Berlalu Lintas 62 • Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Armada Kendaraan Tersebar di Daerah yang Berbeda-Beda 63
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	

• Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Mendapatkan Grabbike pada Jam Normal Maupun Sibuk	64
• Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike yang Segera Datang Setelah Pelanggan Melakukan Order Melalui Aplikasi Grab	65
• Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike Mengantarkan Konsumen dengan Waktu yang Singkat	66
• Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike Mengkonfirmasikan Konsumen dengan Menelefon dan Pesan Singkat Setelah Sampai ditempat Pemesanan	67
• Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike Memperlakukan Pelanggan dengan Sopan	68
• Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Pengemudi Grabbike Memiliki Pengetahuan Jalan yang Dapat Diandalkan	69
• Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Merasa Nyaman dengan Layanan yang Diberikan oleh Grabbike	70
• Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan dapat Memberikan Penilaian/feedback Terkait Kinerja Pelayanan	71
• Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Kondisi Kendaraan dalam Keadaan Baik	72
• Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Dapat Menggunakan Aplikasi Grabbike Dimana Saja dan Kapan Saja	73
• Tabel 4.23 Penilaian Responden Terhadap Penampilan Pengemudi Grabbike....	74
• Tabel 4.24 Skor Variabel Kualitas Layanan	75
• Tabel 4.25 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dengan Kondisi Motor	77

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

• Tabel 4.26 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dengan Harga Grabbike	
Sebanding dengan Layanan yang Diberikan	78
• Tabel 4.27 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dengan Pengemudi	
Grabbike yang Sopan	79
• Tabel 4.28 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dengan Pengemudi	
Grabbike yang Ramah	80
• Tabel 4.29 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan karena Proses Memesan	
Grabbike Sangat Mudah dan Cepat	81
• Tabel 4.30 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dengan Reputasi	
Grabbike yang Biak Dimata Masyarakat.....	82
• Tabel 4.31 Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	83
• Tabel 4.32 Penilaian Responden Terhadap Penggunaan Kemabli Layanan	
Grabbike di Kemudian Hari	85
• Tabel 4.33 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Akan Tetap	
Menggunakan Jasa Grabbike Meski Terkadang Harus Menunggu Lama.....	86
• Tabel 4.44 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Akan Merekendasikan	
Grabbike pada Kerabat	87
• Tabel 4.35 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Akan Membicarakan Hal	
Positif Mengenai Layanan Grabbike	88
• Tabel 4.36 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Menggunakan Layanan	
Grabbike Secara Rutin	89
• Tabel 4.37 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Memiliki Keinginan	
Melakukan Pemakaian Rutin pada Grabbike	90

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

• Tabel 4.38 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Tidak Keberatan Menggunakan Grabbike Walau Harganya Lebih Mahal dari Ojek Online Lainnya	91
• Tabel 4.39 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Tidak Keberatan Menggunakan Grabbike Walau Ada Tambahan Biaya pada Jam Sibuk (05:00-09.00 atau 16:00-20:00)	92
• Tabel 4.40 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Menggunakan Jasa Layanan yang Lain seperti Grabcar, Grabfood, Grabexpress, Grabtaxi	93
• Tabel 4.41 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Tidak Keberatan Apabila Menggunakan Layanan Grab yang Lain Seperti Grabcar dan Grabtaxi Apabila Keadaan Tidak Memungkinkan Untuk Menggunakan Grabbike	94
• Tabel 4.42 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Lebih Memilih Layanan Grabbike Dibanding Merek Lain.....	95
• Tabel 4.43 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Akan Menggunakan Layanan Grab Sebagai Pilihan Pelanggan daripada Transportasi Online yang Lain	96
• Tabel 4.44 Penilaian Responden Terhadap Pelanggan Tidak Pernah Berfikir Untuk Berpindah Dari Merek Grab Terutama Layanan Grabbike	97
• Tabel 4.45 Penilaian Responden Terhadap Aplikasi Grab Sudah Memenuhi Seluruh Layanan yang Pelanggan Inginkan Sehingga Tidak Perlu Mengunduh Aplikasi Online yang Lain	98
• Tabel 4.46 Penilaian Responden Terhadap Mengingat Layanan Ojek Maka Layanan yang Diingat Adalah Grabbike	99
• Tabel 4.47 Skor Variabel Loyalitas Pelanggan	100
• Tabel 4.48 Hasil Uji Normalitas	103

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



• Tabel 4.49 Hasil Uji Multikolinieritas	104
• Tabel 4.50 Hasil Uji Heterokedastisitas	104
• Tabel 4.51 Hasil Uji Autokorelasi	105
• Tabel 4.52 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	106
• Tabel 4.53 Hasil Uji Keberartian Model (Uji F)	106
• Tabel 4.54 Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)	107
• Tabel 4.55 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	108

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

• Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	31
• Gambar 4.1 Logo Grab	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.