

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS**

**KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE***

**DI JAKARTA**

**Oleh :**

**Nama : Sally Guinea**

**NIM : 28120044**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2016**

**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

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE*  
DI JAKARTA**

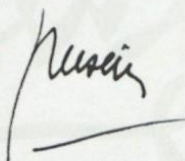
Diajukan Oleh

Nama: Sally Guinea

NIM: 28120044

Jakarta, 17 Maret 2016

Disetujui Oleh:



(Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A, M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2016

© 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.



## ABSTRAK

**Sally Guinea / 28120044 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Jakarta / Dosen Pembimbing : Prof. Dr Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dimana masing – masing variabel tersebut mempunyai dampak pada loyalitas konsumen.

Kualitas layanan ditinjau dari lima dimensi, yaitu keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kepuasan konsumen dilihat dari kepuasan pada pelayanan, perlengkapan, ide, dan kepuasan secara keseluruhan. Loyalitas Konsumen ditinjau dari multi-dimensi, yaitu prospek, kontak emosional, pengulang, penyebarluasan informasi, dan penganjur.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dianalisis dengan metode regresi – korelasi dan juga dilengkapi dengan analisis jalur.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen secara signifikan. Pengaruh langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen tidak kuat dalam penelitian, karena peneliti tidak menemukan pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas konsumen. Namun, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen.



## ABSTRACT

**Sally Guinea / 28120044 / 2016 / *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Effect on Customer Loyalty of Bike's Online Users in Jakarta* / Advisor : Prof. Dr Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.**

*This research aims to investigate the influence of service quality on customer satisfaction, which is each of variables may have its impact on customer loyalty.*

*Service quality is observed by five dimensions, i.e. tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Customer satisfaction is measured by service satisfaction, accoutrement, ideas, and overall satisfaction. Customer loyalty is observed by multi-dimensions, i.e. prospect, emotional contact, repeat buyer, information spreading, and promoter.*

*The instrument of this research used the questionnaire, which were analyzed with regression – correlation method and also completed by path analysis.*

*The results indicate that service quality has direct effect on customer satisfaction and customer satisfaction has direct effect on customer loyalty significantly. The direct effect of service quality on customer loyalty doesn't sustain the research, since the researcher didn't find any significant direct relation between service quality and customer loyalty. However, service quality may have an effect on customer loyalty indirectly through customer satisfaction.*

Dari jenis penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran dan manajemen. Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sejenis. Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sejenis.

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Jakarta.”

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata 1, jurusan Manajemen Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis mendapat banyak bantuan dan dorongan dari banyak pihak selama penyusunan skripsi. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, saran, dan nasehat yang bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Ir. Tumpal JRS, M.M., yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk mengajarkan penulis dan memberikan masukan berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajarkan penulis banyak hal dan sangat bermanfaat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Kedua orang tua dan kepada saudara kandung yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan baik moral dan materil yang sangat membantu penulis.
5. Seluruh teman – teman yang selalu memberikan motivasi, saran dan informasi yang berguna bagi penulis : Jessyca Natalia, Vebrianes, Carisa Sheila, Priska, Lina, Jesse,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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, 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.



Sally Wong, Merryana, Felani, Ronny, Silvia, Hary Hartanto, Christopher, Nurita,  
Yuliana, Cindy T. Angela dan teman – teman lainnya.

6. Teman – teman dan rekan – rekan dari Finance Group of Kwik Kian Gie dan KMK, yang telah memberi masukan dan membantu penulis dalam kegiatan berorganisasi selama menjadi mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu disini oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan masukan – masukan yang konstruktif akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih dan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Jakarta, Maret 2016

Penulis,

Sally Guinea

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	9
 <b>BAB 2 LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Layanan.....	11
a. Konsep Kualitas Layanan .....	11
b. Skala Pengukuran dan Dimensi SERVQUAL.....	12



c.	Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	15
d.	Mengelola Kualitas Layanan.....	17
2.	Kepuasan Konsumen.....	17
a.	Konsep Kepuasan Konsumen.....	17
b.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
c.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	20
3.	Loyalitas Konsumen.....	21
a.	Konsep Loyalitas Konsumen.....	21
b.	Pengukuran dan Dimensi Loyalitas.....	25
c.	Membangun Loyalitas Konsumen dan Manfaatnya.....	27
B	Penelitian Terdahulu.....	28
C	Kerangka Pemikiran.....	34
D	Hipotesis Penelitian.....	36

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

A.	Obyek Penelitian.....	37
B.	Desain Penelitian.....	37
C.	Definisi Operasional.....	39
D.	Metode Pengumpulan Data.....	43
E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
F.	Teknik Analisis Data.....	45
1.	Uji Instrumen Kuesioner.....	45
a.	Uji Validitas.....	45

**C** 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





b. Uji Reliabilitas.....	46
<b>C</b> 2. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3. Analisis Regresi dan Korelasi.....	48
4. Analisis Jalur.....	51

**BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
1. PT. GO-JEK Indonesia.....	54
2. Grabbike – Grab Indonesia.....	57
B. Uji Instrumen Kuesioner.....	58
<b>C</b> Analisis Statistik Deskriptif.....	60
1. Profil Responden.....	60
2. Analisis Variabel – Variabel.....	61
D. Hasil Penelitian .....	70
E. Pembahasan.....	77

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA .....	85
----------------------	----

LAMPIRAN.....	89
---------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang  
Instititit 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, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



# DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Temuan Research Gap.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu: kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas konsumen.....	29
Tabel 3.1. Dimensi dan indikator kualitas layanan.....	40
Tabel 3.2. Dimensi dan indikator kepuasan konsumen.....	41
Tabel 3.3. Dimensi dan indikator loyalitas konsumen.....	43
Tabel 4.1. Hasil uji validitas.....	58
Tabel 4.2. Hasil uji reliabilitas.....	59
Tabel 4.3. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Tabel 4.4. Persentase responden berdasarkan umur.....	60
Tabel 4.5. Indikator tampilan aplikasi layanan Gojek atau Grabbike yang baik dan menu layanan pada fitur mudah dipahami.....	61
Tabel 4.6. Indikator <i>driver</i> Gojek atau Grabbike selalu memberi layanan tepat waktu.....	61
Tabel 4.7. Indikator <i>driver</i> Gojek atau Grabbike merespon dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.....	62
Tabel 4.8. Indikator Gojek atau Grabbike memberikan jaminan layanan yang aman, juga <i>driver</i> yang ramah dan sopan.....	62
Tabel 4.9. Indikator jam operasional Gojek atau Grabbike yang fleksibel.....	63
Tabel 4.10. Indikator Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Gojek atau Grabbike karena <i>driver</i> memberikan respon dengan cepat.....	63
Tabel 4.11. Indikator Saya puas dengan fasilitas Gojek atau Grabbike.....	64

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKGG.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



Tabel 4.12. Indikator Saya puas dengan ide kreatif Gojek atau Grabbike menambah fitur untuk meningkatkan layanan.....	65
Tabel 4.13. Indikator Saya puas dengan semua layanan yang diberikan Gojek atau Grabbike dan ingin menggunakan jasanya lagi.....	65
Tabel 4.14. Indikator Saya selalu mengikuti perkembangan layanan yang diberikan Gojek atau Grabbike.....	66
Tabel 4.15. Indikator Saya kembali menggunakan jasa Gojek atau Grabbike karena tarif yang murah.....	67
Tabel 4.16. Indikator Saya akan mengulang menggunakan jasa layanan yang disediakan oleh Gojek atau Grabbike .....	68
Tabel 4.17. Indikator Saya akan menyebarluaskan informasi layanan Gojek atau Grabbike ke keluarga, teman – teman, dan masyarakat.....	68
Tabel 4.18. Indikator Saya akan menganjurkan keluarga atau teman – teman untuk menggunakan jasa layanan Gojek atau Grabbike.....	69
Tabel 4.19. Indikator Saya akan menganjurkan masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Gojek atau Grabbike.....	70
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi : kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas.....	71
Tabel 4.21. Hasil Uji F : kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen.....	72
Tabel 4.22. Analisis Regresi Berganda : kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	73
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi : kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	74
Tabel 4.24. Hasil Uji F : kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	74
Tabel 4.25. Analisis Regresi Berganda : kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen....	75

Hak Cipta milik IBI KKG 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, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

# DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1. Model Analisis Jalur.....	52
Gambar 4.1. Hasil Analisis Jalur.....	76

**© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Pra Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 3	Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan.....	94
Lampiran 4	Data Pra Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	95
Lampiran 5	Data Pra Kuesioner Loyalitas Konsumen.....	96
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dari Data Pra Kuesioner.....	97
Lampiran 7	Data Kuesioner Kualitas Layanan.....	99
Lampiran 8	Data Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	105
Lampiran 9	Data Kuesioner Loyalitas Konsumen.....	111
Lampiran 10	Tabel Frekuensi Profil Responden.....	117
Lampiran 11	Tabel Frekuensi Kualitas Layanan .....	118
Lampiran 12	Tabel Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	110
Lampiran 13	Tabel Frekuensi Loyalitas Konsumen.....	122
Lampiran 14	Tabel Hasil Analisis Regresi.....	124
Lampiran 15	Teks Hasil Wawancara.....	126

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

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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