

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK DI JAKARTA



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

**Oleh :**

**Nama : Anto Gana Kusumah**

**NIM : 24179063**

**Skripsi**

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Pemasaran**



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Januari 2020**

## PENGESAHAN

(C)

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK DI JAKARTA

**Diajukan oleh**

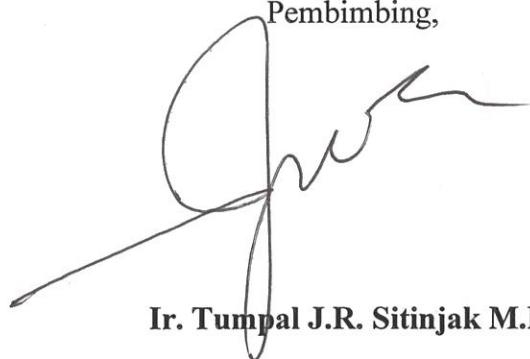
**Nama : Anto Gana Kusumah**

**Nim : 24179063**

**Jakarta, 30 Januari 2020**

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing,



**Ir. Tumpal J.R. Sitinjak M.M**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**  
**JAKARTA 2020**

- 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## ABSTRAK

©

Anto Gana Kusumah / 24179063 / 2020 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK di Jakarta / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak M.M

Di Indonesia, transportasi *online* adalah salah satu solusi dari kemacetan yang terjadi di berbagai kota besar di Indonesia, salah satunya adalah Jakarta. Transportasi *online* menjadi jawaban keluhan masyarakat yang menginginkan transportasi yang praktis. Sudah ada beberapa perusahaan transportasi *online* di Indonesia, yaitu GO-JEK dan Grab. Bagi produsen, hal ini akan menimbulkan suatu ancaman, karena apabila semakin banyak jasa baru yang ditawarkan maka itu berarti pesaing semakin banyak. Maka dari itu perusahaan harus mampu menciptakan loyalitas pelanggan dengan menerapkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini memiliki beberapa variabel *independen* yaitu Kualitas Layanan terdiri dari 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari 3 dimensi yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Serta Loyalitas Pelanggan yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *repeat purchase, retention, referrals*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan mengumpulkan data dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna transportasi *online* GO-JEK. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, skala likert, uji regresi berganda, dan uji asumsi klasik dengan alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

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



Hak Cipta  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## ABSTRACT

*Anto Gana Kusumah / 24179063 / 2020 / Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of GO-JEK in Jakarta / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak M.M.*

*In Indonesia, online transportation is one solution to the congestion that occurs in various major cities in Indonesia, one of which is Jakarta. Online transportation is the answer to complaints from people who want practical transportation. There are already several online transportation companies in Indonesia, namely GO-JEK and Grab. For producers, this will pose a threat, because if more new services are offered then that means more competitors. Therefore companies must be able to create customer loyalty by implementing quality service and customer satisfaction.*

*In this study, there are several independent variables, namely Service Quality consisting of 5 dimensions, namely, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Customer Satisfaction which consists of 3 dimensions, namely suitability of expectations, interest in visiting again, willingness to recommend. And Customer Loyalty which consists of 3 dimensions, namely repeat purchase, retention, referrals.*

*The research method used is descriptive method by collecting data by distributing questionnaires to 100 respondents who are use of online transportation GO-JEK. The measuring instrument used in this research is the validity and reliability, likert scale, multiple regression test, and classical assumption test, and the tools to analyze the data is SPSS 20.0.*

*The results of this study is service quality, and customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty.*

*The conclusion of this study is that service quality has not been proven to have a positive effect on customer loyalty while customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty.*

*Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

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

## KATA PENGANTAR

©

Hak Cipta  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi, baik berupa bimbingan, nasihat, petunjuk maupun dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis khususnya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak M.M selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran serta perhatian untuk bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan-masukan berharga dalam skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan proses kuliah.
3. Para staf perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Orang tua dan kakak atas doa, dukungan dan berbagai fasilitas yang diberikan selama menjalani masa perkuliahan.
5. Arini Sakina, teman terdekat penulis yang telah memberikan bantuan dan semangat selama penggerjaan skripsi ini.

- 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.

6. Seluruh teman – teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama ini.

(C) **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadi masukan bagi penulis untuk dikemudian hari. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, 30 Januari 2020

Penulis

Anto Gana Kusumah

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

<b>Daftar Isi</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	ii
<b>ABSTRAK .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Batasan Penelitian .....	4
E. Rumusan Masalah.....	4
F. Tujuan Penelitian .....	4
G. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	6
A. Landasan Teori .....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	22
D. Hipotesis Penelitian :	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	24
A. Objek Penelitian .....	24
B. Desain Penelitian .....	24
C. Variabel Penelitian .....	27
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>44</b>
<b>C. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>45</b>
<b>D. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>49</b>
<b>E. Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>51</b>
<b>Pembahasan.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>55</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

### (C) Hak Cipta IBIKKG (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.