

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI OJEK
ONLINE GRAB**

MUHAMAD YUSUF ALWI

1707617037



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
ON CUSTOMER LOYALTY OF GRAB ONLINE OJEK APP USERS**

MUHAMAD YUSUF ALWI

1707617037



*Meacerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree in
education at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

F072020


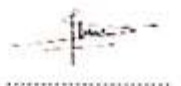

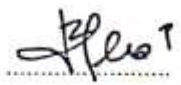
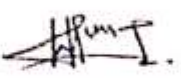
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd
NIP 197207152001121001**

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|--|--------------------------|
| 1 | Dra. Basrah Saidani, M.Si 196301191992032001 (Ketua Penguji) |  | 19 Agustus 2021 |
| 2 | Dr. Corry Yohana, MM NIP 195909181985032011 (Penguji 1) |  | 6 Agustus 2021 |
| 3 | Muhammad Yusuf, SE., M.M. NIP 198906202020121006 (Penguji 2) |  | 12 Agustus 2021 |
| 4 | Ryna Parlyna, M.B.A. NIP 197701112008122003 (Pembimbing 1) |  | 6 Agustus 2021 |
| 5 | Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP 196610302000121001 (Pembimbing 2) |  | 17 Agustus 2021 |

Nama : Muhamad Yusuf Alwi
No. Registrasi : 1707617037
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 28 Juli 2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penyusunan skripsi ini merupakan orisinal belum pernah diteliti untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Negeri Jakarta maupun dalam Universitas lain
2. Skripsi yang sudah disusun ini belum pernah di publikasi, kecuali dijadikan sebagai acuan atau referensi secara tertulis dengan dicantumkan pada daftar pustaka
3. Penulis membuat pernyataan ini dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari penelitian ini menyimpang dan tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang nantinya akan diberikan oleh kampus.

Jakarta, 16 Juli 2021



Muhamad Yusuf Alwi

NIM. 1707617037



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad Yusuf Alwi
NIM : 1707617037
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : yusufalwi18@gmail.com

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta,

(Muhamad Yusuf Alwi)

ABSTRAK

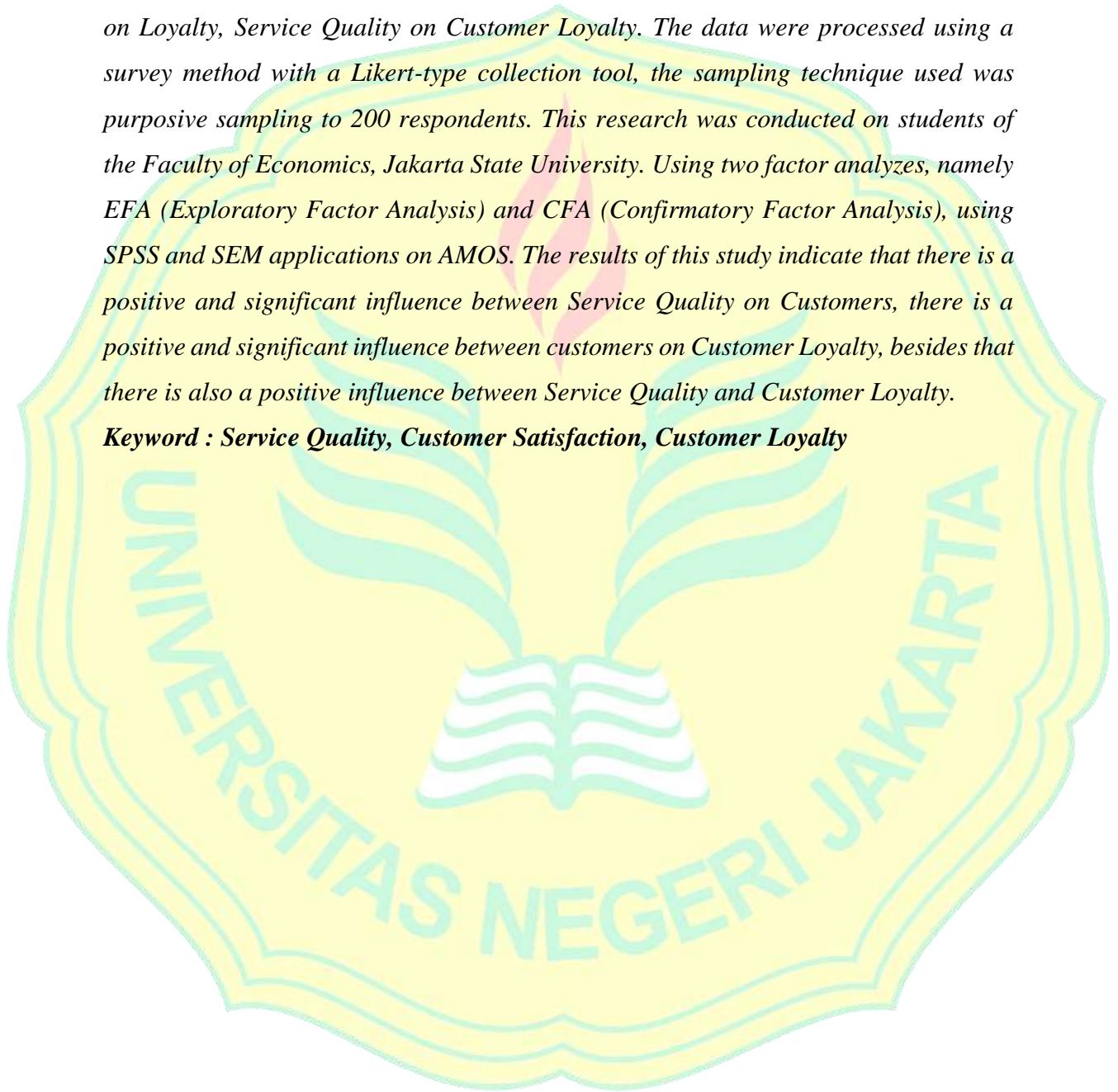
Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Data yang diolah menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan kuesioner dan tipe *Likert*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling kepada 200 responden. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Menggunakan dua analisis faktor yaitu EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), menggunakan aplikasi SPSS serta SEM pada AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, selain itu juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study is to determine the effect of Service Quality on Customers, Customers on Loyalty, Service Quality on Customer Loyalty. The data were processed using a survey method with a Likert-type collection tool, the sampling technique used was purposive sampling to 200 respondents. This research was conducted on students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. Using two factor analyzes, namely EFA (Exploratory Factor Analysis) and CFA (Confirmatory Factor Analysis), using SPSS and SEM applications on AMOS. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Service Quality on Customers, there is a positive and significant influence between customers on Customer Loyalty, besides that there is also a positive influence between Service Quality and Customer Loyalty.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah - Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Pengguna Aplikasi Ojek *Online Grab*”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu antara lain kepada :

1. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penelitian ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen - dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa maupun materil.
7. Muhamad Aryana, teman - teman Pendidikan Bisnis 2017 dan juga sahabat saya di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, April 2021

Muhamad Yusuf Alwi



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR BEBAS PLAGIAT | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUA PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Pertanyaan Penelitian..... | 12 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| D. Pembaharuan Penelitian | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 15 |
| A. Latar Belakang Teori..... | 15 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 1. | Deskripsi Konseptual | 15 |
| 2. | Hasil Penelitian yang Relevan..... | 27 |
| B. | Kerangka Teori dan Hipotesisi..... | 39 |
| 1. | Kerangka Teoritik..... | 39 |
| 2. | Perumusan Hipotesis | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 44 |
| A. | Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| 1. | Tempat Penelitian | 44 |
| 2. | Waktu Penelitian | 44 |
| B. | Pendekatan Penelitian..... | 44 |
| 1. | Metode..... | 44 |
| 2. | Konstelasi Hubungan Antar Variabel..... | 45 |
| C. | Populasi dan Sampel | 46 |
| 1. | Populasi | 46 |
| 2. | Sampel | 46 |
| D. | Penyusunan Instrumen | 48 |
| 1. | Variabel Dependen (Loyalitas Pelanggan)..... | 48 |
| 2. | Variabel independen (Kualitas layanan) | 49 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3. | Variabel Intervening (Kepuasan Pelanggan)..... | 50 |
| 4. | Teknik Pengukuran Data..... | 53 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| F. | Teknik Analisis Data..... | 54 |
| 1. | Analisis Deskriptif..... | 54 |
| 2. | Uji Validitas | 55 |
| 3. | Uji Reliabilitas..... | 56 |
| 4. | Uji Hipotesis..... | 57 |
| G. | <i>Pilot Study</i> | 61 |
| H. | Hasil Pilot Study..... | 62 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 76 |
| A. | Deskripsi Data | 76 |
| 1. | Data Variabel Loyalitas Pelanggan | 76 |
| 2. | Data Variabel Kualitas Layanan..... | 78 |
| 3. | Data Variabel Kepuasan Pelanggan | 80 |
| B. | Hasil Analisis Data..... | 82 |
| 1. | Profil Responden | 82 |
| 2. | Exploratory Factor Analysis dan Reabilitas | 87 |

| | |
|---|-----|
| 3. Confirmatory Factor Analysis | 96 |
| 4. Fit Model | 97 |
| 5. Pengujian Hipotesis | 98 |
| C. Pembahasan | 101 |
| 1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) dengan kepuasan pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) | 101 |
| 2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) dengan Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) | 102 |
| 3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) dengan Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) | 103 |
| BAB V PENUTUP | 105 |
| A. Kesimpulan | 105 |
| B. Implikasi | 106 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 108 |
| D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | 111 |
| LAMPIRAN | 114 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Kendala yang Dihadapi Pengguna | 11 |
| Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan | 27 |
| Tabel 2. 2 Perbandingan Antara Jurnal dan Penelitian | 29 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian..... | 50 |
| Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen..... | 53 |
| Tabel 3. 3 Ukuran Factor Loading | 56 |
| Tabel 3. 4 Goodness of Fit Indices..... | 61 |
| Tabel 3. 5 Pilot Study Program Studi | 62 |
| Tabel 3. 6 Pilot Study Angkatan | 63 |
| Tabel 3. 7 Pilot Study Jenis Kelamin..... | 64 |
| Tabel 3. 8 Pilot Study Usia | 64 |
| Tabel 3. 9 Pilot Study Status Pekerjaan | 65 |
| Tabel 3. 10 Pilot Study Pendidikan Terakhir | 66 |
| Tabel 3. 11 Pilot Study Status Pernikahan..... | 67 |
| Tabel 3. 12 Pilot Study Total Variance Explained Loyalitas Pelanggan | 69 |
| Tabel 3. 13 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan..... | 69 |
| Tabel 3. 14 Pilot Study KMO and Bartlett's Test Kualitas Layanan | 70 |
| Tabel 3. 15 Pilot Study Total Variance Explained Kualitas Layanan..... | 71 |
| Tabel 3. 16 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan | 72 |
| Tabel 3. 17 Pilot Study KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan | 73 |

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 18 Pilot Study Total Variance Explained Kepuasan Pelanggan | 73 |
| Tabel 3. 19 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan..... | 74 |
| Tabel 4. 1 Descriptive Statistics Loyalitas Pelanggan | 77 |
| Tabel 4. 2 Penilaian Responden Loyalitas Pelanggan | 77 |
| Tabel 4. 3 Descriptive Statistics Kualitas Layanan..... | 78 |
| Tabel 4. 4 Penilaian Responden Kualitas Layanan..... | 79 |
| Tabel 4. 5 Descriptive Statistics Kepuasan Pelanggan | 80 |
| Tabel 4. 6 Penilaian Responden Kepuasan Pelanggan..... | 81 |
| Tabel 4. 7 Angkatan Responden | 83 |
| Tabel 4. 8 Jenis Kelamin Responden | 84 |
| Tabel 4. 9 Usia Responden..... | 85 |
| Tabel 4. 10 Status Pekerjaan Responden | 85 |
| Tabel 4. 11 Pendidikan Terakhir Responden | 86 |
| Tabel 4. 12 Status Pernikahan Responden | 87 |
| Tabel 4. 13 KMO and Bartlett's Test Loyalitas Pelanggan..... | 87 |
| Tabel 4. 14 Total Variance Explained Loyalitas Pelanggan | 88 |
| Tabel 4. 15 Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan | 88 |
| Tabel 4. 16 KMO and Bartlett's Test Kualitas Layanan | 89 |
| Tabel 4. 17 Total Variance Explained Kualitas Layanan | 91 |
| Tabel 4. 18 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan..... | 92 |
| Tabel 4. 19 KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan..... | 93 |
| Tabel 4. 20 Total Variance Explained Kepuasan Pelanggan | 93 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 21 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan..... | 94 |
| Tabel 4. 22 Goodness of Fit CFA Not-Fit..... | 96 |
| Tabel 4. 23 Goodness of Fit CFA Fit..... | 98 |
| Tabel 4. 24 Uji Hipotesis | 99 |
| Tabel 4. 25 Nilai Estimate | 10 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Indeks Kemacetan Indeks Kemacetan..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Data Penggunaan Ponsel Pintar di Indonesia..... | 4 |
| Gambar 1. 3 Data Jasa Transportasi Online Yang Sering Digunakan | 6 |
| Gambar 1. 4 Ojek Online yang Sering Digunakan Mahasiswa FE UNJ | 10 |
| Gambar 1. 5 Data Kendala yang Dirasakan Mahasiswa FE UNJ | 10 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori..... | 43 |
| Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan Antarvariabel | 45 |
| Gambar 3. 2 Pilot Study Program Studi..... | 62 |
| Gambar 3. 3 Pilot Study Angkatan | 63 |
| Gambar 3. 4 Pilot Study Jenis Kelamin | 64 |
| Gambar 3. 5 Pilot Study Usia..... | 65 |
| Gambar 3. 6 Pilot Study Status Pekerjaan | 66 |
| Gambar 3. 7 Pilot Study Pendidikan Terakhir | 67 |
| Gambar 3. 8 Pilot Study Status Pernikahan | 68 |
| Gambar 4. 1 Program Studi Responden..... | 82 |
| Gambar 4. 2 Angkatan Responden | 83 |
| Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden | 84 |
| Gambar 4. 4 Usia Responden..... | 85 |
| Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden | 86 |
| Gambar 4. 6 CFA Not-Fit | 96 |

Gambar 4. 7 CFA Fit.....97

Gambar 4. 8 Uji Hipotesis.....99



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Survei Awal..... | 114 |
| Lampiran 2 Kuesioner Pilot study dan Penelitian (Final) | 116 |
| Lampiran 3 Tabel Jawaban Pernyataan Kuesioner Pilot study..... | 121 |
| Lampiran 4 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Pilot study..... | 123 |
| Lampiran 5 Tabel Jawaban Pernyataan Kuesioner Final | 128 |
| Lampiran 6 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Final | 135 |
| Lampiran 7 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal | 140 |
| Lampiran 8 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit | 142 |
| Lampiran 9 Form Perbaikan dan Saran | 144 |
| Lampiran 10 Kartu Konsultasi..... | 146 |
| Lampiran 11 Lembar Bebas Plagiat | 147 |