

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUIKEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA
GOJEK DI KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI



Oleh :

ANISAFITRI RATNA SARI
NPM. 19042010138

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA GOJEK DI KABUPATEN
LAMONGAN**

Disusun Oleh :

**ANISAFITRI RATNA SARI
NPM.19042010138**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

PEMBIMBING


**Dr. JOJOK DWIRIDOT JAHJONO, S. Sos, M.Si
NIP. 197011012021211004**

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**




**Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si
NIP.196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA GOJEK DI KABUPATEN
LAMONGAN

Disusun Oleh :

ANISAFITRI RATNA SARI
NPM. 19042010138

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 24 februari 2023

Menyetujui

PEMBIMBING UTAMA

Dr.JOJOK DWIRIDOTJAHJONO, S.Sos, M.Si
NIP. 197011012021211004

1. Ketua

TIM PENGUJI

Ir.LISA SULISTYAWATI,M.M
NIP. 195802231097032001

2. Sekretaris

Dr.ACEP SAMSUDIN, S.Sos,M.M.M.A
NPT. 21119771204337

3. Anggota

Dr.JOJOK DWIRIDOTJAHJONO, S.Sos, M.Si
NIP. 197011012021211004

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR


DR. CATUR SURATNOAJI, M.SI
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisafitri Ratna Sari

NPM : 19042010138

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan
Sebagai Variable Intervening Pada Pemgguna Gojek Di Kabupaten Lamongan.**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 28 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan”**.

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak terdapat kekurangan – kekurangan. Selesaiya kegiatan hingga penyusunan proposal ini tidak lepas dari Bapak Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi–tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M,Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, MM,MA. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh sahabat penulis yaitu Indhi, Rahma, Dewi, Lia dan seluruh teman-teman Administrasi Bisnis 2019 yang selalu memberi dukungan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunanya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian skripsi ini, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semooga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Pemasaran	20
2.2.2 Jasa.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	29
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.2.8 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	32
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36

3.2 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian	36
3.2.1 Definisi Operasional	36
3.2.2 Variabel Penelitian.....	42
3.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data.....	45
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Teknik Analisis Data	47
3.5.1 Analisis Data.....	47
3.5.2 Analisis Jalur (Part Analysis)	49
3.6 Jadwal Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil.....	57
4.1.1 Gambar Umum Obyek Penelitian.	57
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan Go-Jek.....	57
4.1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan Go-Jek.....	62
4.1.1.3 Logo Perusahaan.....	63
4.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan Gojek	64
4.1.2 Penyajian Data	67
4.1.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	67
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	71
4.1.3 Analisis Dan Uji Hipotesis.....	85
4.1.3.1 Analisis Model Partial Least Square (PLS)	85
4.1.3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	90

4.1.1.5 Pengujian Hipotesis	95
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	96
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	96
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	100
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelangga	102
4.3 Matriks Hasil Penelitian	103
BAB V PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2022)	3
Gambar 1.2 Perkembangan Transaksi E-Commerce di Indonesia (2018-2020)....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur Untuk Persamaan Structural.....	52
Gambar 4.1 Logo J&T Express	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Express	63
Gambar 4.3 Model Struktural (Inner Model)	90

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Top Brand Award Transportasi Online Di Indonesia (2020-2022)	11
Tabel 3.1 Skala Likert (Bentuk Checklint)	34
Tabel 3.2 Rule Of Thumb Konstruk reflektif (Penilaian PLS)	52
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	67
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	67
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	68
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	69
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan.....	70
Tabel 4.6 Hasil tanggapan terhadap variabel kualitas pelanggan.....	71
Tabel 4.7 Hasil tanggapan terhadap variabel loyalitas pelanggan.....	78
Tabel 4.8 Hasil tanggapan terhadap variabel kepuasan pelanggan.....	82
Tabel 4.9 Outer Loadings	86
Tabel 4.10 Hasil uji Average Variance Extracted (AVE).....	87
Tabel 4.11 Hasil Cross Loadings	88
Tabel 4.12 Hasil output cronbachs alpha dan composite reability.....	89
Tabel 4.13 Hasil uji R-Square	91
Tabel 4.14 Hasil uji hipotesis direct effect	92
Tabel 4.15 Hasil uji hipotesis inderect effect	93
Tabel 4.16 Pengujian hipotesis penelitian	95
Tabel 4.17 Matriks hasil penelitian.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	58
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Penghasilan, dan Penggunaan)	116
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	130
Lampiran 4 Outer Loading	128
Lampiran 5 Cross Loading	129
Lampiran 6 Construct Validity and Reliability	130
Lampiran 7 R-Square	130
Lampiran 8 Direct Effect (Path Coefficients)	130
Lampiran 9 Indirect Effect	131
Lampiran 10 Bagan Model Struktural (Inner Model)	131

ABSTRAK

ANISAFITRI RATNA SARI, 19042010138, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA GOJEK DI KABUPATEN LAMONGAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi online Go-Jek di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena dalam penelitian ini data yang diperoleh berupa angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan Analisis SEM-Partial Least Square (PLS). Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah menggunakan transportasi online Go-Jek di Kabupaten Lamongan yang memiliki jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik Penarikan Sampel yang diambil adalah menggunakan probability sampling. Analisis Data yang digunakan adalah menggunakan metode partial least square (PLS) dikarenakan melakukan pengujian terhadap hubungan yang dibangun antara satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ANISAFITRI RATNA SARI, 19042010138, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE ON GOJEK USERS IN LAMONGAN REGENCY

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction in Go-Jek online transportation service users in Lamongan Regency. This research uses quantitative methods, because in this study the data obtained is in the form of numbers and analyzed using SEM-Partial Least Square (PLS) Analysis. The types and sources of data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires. The population used in this study was consumers who had used Go-Jek online transportation in Lamongan Regency, which had the number of samples used in this study was 100 respondents. The sampling technique taken is to use probability sampling. Data Analysis used is using the partial least square (PLS) method because it tests the relationship established between one or more independent variables and one or more dependent variables. The results showed that the quality of service has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Indirectly, the quality of service has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.