

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**AULIA AERA DESTRINA**

**NPM. 19012010295/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

AULIA AFRA DESTRINA

NPM. 19012010295/FEB/EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**AULIA AFRA DESTRIANA**  
**19012010295/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 30 Mei 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

**Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.SI**  
**NIP. 196508141991032001**

**Rizky Dermawan, S.E., M.M.**  
**NIP. 197210042001121001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**6 5 JUN 2023**

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP**  
**NIP. 196304201991032001**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AULIA AFRA DESTRINA

NIM : 19012010295

Fakultas /Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 31 mei 2023

Yang Menyatakan

  


(AULIA AFRA DESTRINA)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk penyelesaian program studi Pendidikan strata satu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini. Pihak-pihak yang terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku  
Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si., selaku Koordinator Program  
Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur.
4. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing  
yang selalu sabar dan telah meluangkan waktunya untuk

memberikan bimbingan, masukan, saran, petunjuk dan perhatian hingga penulisan penelitian ini selesai.

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Jaka Susanta dan Ibu Arlina Kurnia Widya, Kakak Avianty Kurnia Wardhani dan Kakak Adipta Arif Prayoga yang telah memberikan segala doa, kepercayaan dan senantiasa memberikan dukungan serta motivasi yang luar biasa sehingga mampu memberikan motivasi bagi penulis.
6. Sherlina Aliefianti, Sella Mahcica Tiarno, Nurid Dian, Shofiyah Salsabilla, Annisa Soejono, Cheryl Tasya, Albertyano Gilang Garut, Dani Rachmat Cipto Adi, Galvin Christiano dan Laka Dewa yang senantiasa telah memberikan dukungan serta motivasi yang luar biasa bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pengetahuan

Surabaya, 19 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan Penelitian.....	12
1.4    Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	14
2.2    Landasan Teori .....	17
2.2.1    Pemasaran .....	18
2.2.2    Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.3    Kepuasan .....	18
2.2.3.1    Aspek-Aspek Kepuasan.....	20
2.2.3.2    Dimensi Kepuasan.....	21
2.2.3.3    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	22
2.2.3.4    Indikator Kepuasan.....	24
2.2.4    Kepercayaan.....	25
2.2.4.1    Manfaat Kepercayaan.....	26
2.2.4.2    Indikator Kepercayaan.....	27
2.2.5    Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2.5.1    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	29
2.2.5.2    Indikator Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3    Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1    Hubungan antara Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.3.2    Hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	33
2.4    Kerangka Konseptual .....	35
2.5    Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>

3.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	36
3.1.1	Variabel Independen (X).....	36
3.1.1.1	Kepuasan (X1).....	36
3.1.1.2	Kepercayaan (X2) .....	37
3.1.2	Variabel Dependen (Y) .....	38
3.1.2.1	Loyalitas Pelanggan (Y).....	38
3.1.3	Pengukuran Variabel.....	39
3.2	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi .....	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1	Jenis Data .....	43
3.3.2	Sumber Data.....	44
3.3.3	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4	Uji Validitas dan Realibilitas.....	45
3.4.1	Uji Validitas .....	45
3.4.2	Uji Realibilitas .....	45
3.5	Teknis Analisa dan Uji Hipotesis.....	46
3.5.1	Teknik Analisis Data.....	46
3.5.2	Cara Kerja PLS .....	48
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	48
3.5.4	Langkah-Langkah PLS.....	49
3.5.5	Asumsi PLS.....	59
3.5.6	Ukuran Sampel.....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>60</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1	Profil PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek).....	60
4.1.2	Gambaran Umum Go Car .....	61
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	63
4.2.1	Karakteristik Responden .....	63
4.2.2	Deskripsi Variabel Kepuasan (X1) .....	65
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2) .....	66
4.2.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.3	Analisis Data .....	69



4.3.1	Analisis Model PLS .....	69
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS .....	70
4.3.2.1	Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....	70
4.3.2.2	Evaluasi Pengujian Struktural Model (Inner Model) .....	76
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	77
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	78
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik paling banyak diminati.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Analisis PLS .....	49
Gambar 3. 2 Diagram PLS .....	51
Gambar 4. 1 Model Konseptual PLS .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP Brand Index Jasa Transportasi Online di Indonesia Tahun 2018-2021 .....	8
Tabel 1. 2 Keluhan Pelanggan Menggunakan Layanan Go .....	9
Tabel 1. 3 Data Kuesioner Pra Survey .....	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4. 2 Karakter Responden Berdasarkan Program Studi .....	64
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan (X) .....	65
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2) .....	66
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	68
Tabel 4. 6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....	71
Tabel 4. 7 Cross Loading .....	72
Tabel 4. 8 Average Variance Extracted .....	73
Tabel 4. 9 Composite Reliability .....	74
Tabel 4. 10 Latent Variabel Correlation .....	75
Tabel 4. 11 R-Square .....	76
Tabel 4. 12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Kuesioner .....	94
Lampiran 2 Frekuensi Jawaban Responden .....	96
Lampiran 3 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square .....	98
Lampiran 4 Inner Model dengan nilai signifikan T-Statistic Bootstraping .....	98
Lampiran 5 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) .....	98
Lampiran 6 Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values).....	98
Lampiran 7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	99
Lampiran 8 Latent Variable Correclations.....	99
Lampiran 9 R-Square .....	99
Lampiran 10 Cross Loading .....	99
Lampiran 11 AVE .....	100
Lampiran 12 Composite Realibility .....	100

# **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOCAR DI KOTA SURABAYA**

**AULIA AFRA DESTINA**  
**19012010295**

## **Abstraksi**

Gocar merupakan layanan transportasi online yang bertujuan untuk mengantar penumpang dengan menggunakan mobil. Pada Layanan Gocar ini sering mendapatkan keluhan terhadap layanannya sehingga pelanggan gocar tidak loyal, maka dari itu Gocar ini perlu mengetahui faktor apa saja yang dapat mengevaluasi agar para pelanggan tetap menggunakan layanan Gocar tersebut. Faktor tersebut yaitu Kepuasan dan Kepercayaan, karena kepuasan pada pelanggan dan kepercayaan akan membuat pelanggan semakin loyal dengan layanan Gocar tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan objek penelitian pada Gocar.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNV Jatim Angkatan 2019. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan menghitung responden menggunakan rumus slovin yaitu menjadi 89 responden dalam penelitian ini menggunakan teknik SmartPLS.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gocar. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafiah, K. K. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan penelitian yang dilakukan oleh Meirana & Hidayat (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.