

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK**

(Studi Pada Pengguna Go Ride di Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

NOER FEBRIAN RAHMATULAH

NPM. 1612010231

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN ”

JAWA TIMUR

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK
(STUDI PADA PENGGUNA GO RIDE DI SURABAYA)

Oleh :

NOER FEBRIAN RAHMATULLAH

1612010231/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal : 18 Desember 2020

Pembimbing Utama

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dra. Ec. Siti Aminah, M.M

NIP. 196107121988032001

Sulastri Irbayuni, S.E. M.M

NIP. 196206161989032001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E. M.T.

NIP. 195908281990031001

Usulan Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK
(STUDI PADA PENGGUNA GO RIDE DI SURABAYA)**

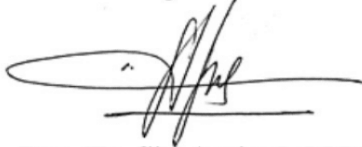
Yang diajukan

Noer Febrian Rahmatullah

1612010231/FEB/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh :

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Siti Aminah, M.M

NIP 196107121988032001

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



Sugeng Purwanto, SE, MM

NIP 030199433

Tanggal :

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Sulastri Irbayuni, S.E. MM

NIP 196206161989032001

Usulan Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK
(STUDI PADA PENGGUNA GO RIDE DI SURABAYA)**

Yang diajukan

Noer Febrian Rahmatullah

1612010231/FEB/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk Menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

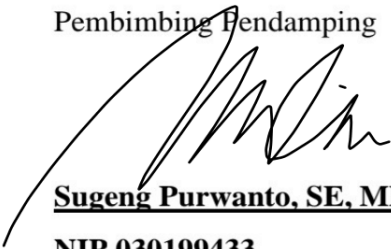


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M

NIP 196107121988032001

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



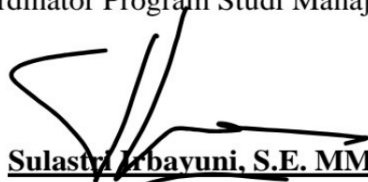
Sugeng Purwanto, SE, MM

NIP 030199433

Tanggal :

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Sulastri L. Bayuni, S.E. MM

NIP 196206161989032001

Usulan Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK
(STUDI PADA PENGGUNA GO RIDE DI SURABAYA)**

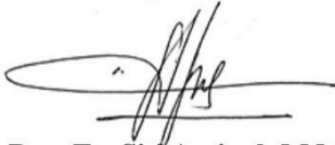
Yang diajukan

Noer Febrian Rahmatullah

1612010231/FEB/EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Siti Aminah, M.M

NIP 196107121988032001

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



Sugeng Purwanto, SE, MM

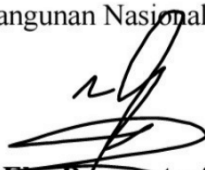
NIP 030199433

Tanggal :

Mengetahui,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Eko Purwanto, SE, M, SI

NIP. 195903291987031001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek”

Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan serta saran – saran dan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Ahmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, M.M. Selaku Koordinator Progdi S1 Manajemen FEB UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi selama bimbingan dalam proses penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Bapak Sugeng Purwanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi selama bimbingan dalam proses penyelesaian usulan penelitian ini.
6. Orang tua, adik, dan beserta keluarga yang telah memberikan doa, dan dukungan, baik moril maupun materil untuk kesuksesan serta kelancaran skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Ucapan terima kasih juga saya khususkan kepada teman saya, Kevin Faresi, Faza, Zenna Achmad, Sarah, Imam Adinata yang telah memberikan saran, semangat dan bantuan terhadap terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Surabaya, 21 Februari 2020

Penulis,

Noer Febrian Rahmatullah

NPM. 1612010231

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR GAMBAR.....viii

DAFTAR TABEL.....ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....1

1.2. Rumusan Masalah.....9

1.3. Tujuan Penelitian.....9

1.4. Manfaat penelitian.....9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....11

2.2. Landasan Teori.....13

2.2.1. Pemasaran..... 13

2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....14

2.2.3. Kualitas Pelayanan.....15

2.2.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....16

2.2.4. Presepsi Harga.....	17
2.2.4.1. Indikator Presepsi Harga.....	19
2.2.5. Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.5.1. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2. Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	25
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2. Pengukuran Variabel.....	27
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1. Jenis Data.....	30
3.4.1.1. Data Primer.....	30
3.4.2. Sumber Data.....	30
3.4.3. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5. Metode Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	31
3.5.1. Metode Analisis Data.....	31
3.5.2. Kegunaan Metode PLS.....	32

3.5.3. Cara Kerja PLS.....	33
3.5.4. Langkah – Langkah PLS.....	33
3.5.5. Asumsi PLS.....	41
3.5.6. Sample Size.....	41
3.5.7. Uji Validitas.....	42
3.5.8. Uji Reliabilitas.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1. Profil PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek).....	44
4.1.2. Gambaran Umum Goride.....	45
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden.....	46
4.2.2. Deskripsi Variabel.....	48
4.2.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.2.2.2. Deskripsi Variabel Presepsi Harga.....	53
4.2.2.3. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
4.3. Deskripsi Hasil Analisis Data.....	57
4.3.1. Evaluasi Outlier.....	57
4.3.2. Interpretasi Hasil PLS.....	59
4.3.2.1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	59
4.3.2.2. Analisis Model PLS.....	66
4.3.2.3. Pengujian Struktural.....	67
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70

4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y).....	70
4.4.2. Pengaruh Presepsi Harga (X2) Terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y).....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3.1. Langkah – Langkah Analisis PLS.....	34
Gambar 3.2. Contoh Diagram Jalur PLS.....	36
Gambar 4.1. Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	66
Gambar 4.2. Inner Model Dengan Nilai Signifikan T-Statistic Boostsraping.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Top Brand Index Jasa Layanan Transportasi Online Di Indonesia.....	5
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tangibles.....	48
Tabel 4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Reliability.....	49
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Responsiveness.....	50
Tabel 4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Assurance.....	51
Tabel 4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Emphaty.....	52
Tabel 4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Presepsi Harga.....	53
Tabel 4.9. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.10. Outlier Data.....	58
Tabel 4.11. Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	59
Tabel 4.12. Cross Loading.....	61
Tabel 4.13. Average Variance Extracted (AVE).....	62
Tabel 4.14. Composite Reliability.....	64
Tabel 4.15. Latent Variable Correlations.....	65
Tabel 4.16. R-Square.....	67
Tabel 4.17. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	69

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK**

(Studi Pada Pengguna GO- RIDE di Surabaya)

Oleh :

NOER FEBRIAN RAHMATULLAH

1612010231/ FE/ EM

ABSTRAKSI

Loyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Atas dasar pemikiran tersebut Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Dengan populasi seluruh pengguna transportasi online Go- ride di Surabaya dan sampel pada penelitian ini yang berjumlah 77 Responden. Data diolah dengan menggunakan metode analisis Partial Least Square (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi harga, Loyalitas Pelanggan