

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh

Yulia Fitri

160910332

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh

Yulia Fitri

160910332

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Yulia Fitri

NPM : 160910332

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Batam"**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Februari 2020



Yulia Fitri

160910332

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Yulia Fitri
160910332

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 20 Februari 2020



Tiurniari Purba, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di kota Batam. Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 304 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya nilai R Square sebesar 0,529 atau 52,9% dari hasil tersebut diketahui kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,9% dan sisa selebihnya 0,471 atau 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis. Hasil pada uji t yaitu kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,034 > t \text{ tabel } 1,649$ maknanya yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas mempunyai nilai signifikan $0,016 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 2,423 > t \text{ tabel } 1,649$ maknanya yaitu variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kepercayaan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 7,916 > t \text{ tabel } 1,649$ maknanya yaitu variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji F hasil yang diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $112,247 > \text{nilai F tabel } 3,03$ maknanya variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, facilities, and trust on customer satisfaction of Gojek service users in Batam. The research method used in this research is descriptive research method with quantitative approach. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 304 respondents. The results showed that the value of R Square of 0.529 or 52.9% of the results is known service quality, facilities, and trust affect customer satisfaction by 52.9% and the remaining 0.471 or 47.1% are affected by other things not examined . In the t test results of this study are the quality of service has a significant value of 0,000 <0.05 and t arithmetic 4.034> t table 1.649 meaning that the variable quality of service has a significant effect on customer satisfaction. Facilities variable has a significant value of 0.016 <0.05 and t count 2.423> t table 1.649 meaning that the facility variable has a significant effect on customer satisfaction, and trust variables have a significant value of 0,000 <0.05 and t count 7.916> t table 1.649 the meaning is that the trust variable has a significant effect on customer satisfaction. Based on the F test results obtained significance value of 0,000 <0.05 and the calculated F value of 112.274> F value of the table 3.03 meaning that the variable quality of service, facilities, and trust simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Trust, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur di panjatkan kepada ALLAH Subhannallahu Wataa'la yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana satu (S1) pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari juga bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam;
4. Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda tercinta Alm Dahlan dan Ibunda Ermadani yang selama ini telah memberikan dukungan, mengajarkan ketegaran dalam hidup, dan motivasi yang luar biasa. Doa tulus Ayahanda dan ibu kepada penulis putrinya dalam sujud panjangnya. Terimakasih telah memberikan pendidikan yang terbaik hingga mengantarkan penulis sampai pada jenjang Sarjana.
6. Anakku, Fahdirra Bilqish yang senantiasa selalu menjadi penyemangat bagi penulis.
7. Keluarga besar Alm Bapak Dahlan, kakak penulis Elda Rahman dan Abang Aan fitra, beserta adik penulis Rizki Illahi yang selalu mendoakan penulis.
8. Sahabat penulis yang setia, selalu mendukung penulis yang tidak ingin disebutkan namanya.
9. Sahabat dan teman-teman mahasiswa/ i Prodi Manajemen angkatan 2016 yang satu perjuangan dengan penulis.
10. Mahasiswa/i Universitas Kepulauan Riau yang telah bersedia membantuk untuk mengisi kuesioner.

Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah
beserta taufik-Nya, Aamiin aamiin ya robbalalamin.

Batam, 20 Februari 2020



Yulia Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR RUMUS	iii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar belakang.....	3
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.6.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Kajian Teori.....	3
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	3
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	3
2.1.1.2 Dimensi Pelayanan.....	3
2.1.1.3 Indikator- Indikator Kualitas Pelayanan.....	3
2.1.2 Fasilitas.....	3
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas.....	3
2.1.2.2 Faktor-faktor yang terkandung dalam fasilitas.....	3
2.1.3 Kepercayaan.....	3
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	3

2.1.3.2 Manfaat Kepercayaan Pelanggan.....	3
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	3
2.1.3.4 Indikator-Indikator Kepercayaan.....	3
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	3
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	3
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan.....	3
2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	3
2.1.4.4 Indiaktor- Indikator Kepuasan Pelanggan.....	3
2.2 Penelitian Terdahulu.....	3
2.3 Kerangka Pemikiran.....	3
2.4 Hipotesis.....	3
BAB III METODE PENELITIAN.....	3
3.1 Desain Penelitian.....	3
3.2 Operasional Variabel.....	3
3.2.1 Variabel Indenden.....	3
3.2.2 Variabel Dependen.....	3
3.3 Populasi dan sampel.....	3
3.3.1 Populasi.....	3
3.3.2 Sampel.....	3
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	3
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	3
3.5 Metode Analisis Data.....	3
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	3
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	3
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	3
3.5.2.2 Uji reabilitas.....	3
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	3
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	3
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	3
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	3
3.5.4 Uji Pengaruh.....	3
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	3
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	3
3.5.5 Uji Hipotesis.....	3

3.5.5.1 Uji T.....	3
3.5.5.2 Uji F.....	3
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	3
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	3
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	3
4.1 Hasil Penelitian.....	3
4.1.1 Profil Responden.....	3
4.1.1.1 Data Berdasarkan Semester.....	3
4.1.1.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
4.1.1.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	3
4.1.1.4 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Gojek.....	3
4.2 Hasil Penelitian.....	3
4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	3
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	3
4.2.1.2 Variabel Fasilitas (X_2).....	3
4.2.1.3 Variabel Kepercayaan (X_3).....	3
4.2.1.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	3
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	3
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data.....	3
4.2.2.2 Hasil Uji Reabilitas Data.....	3
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	3
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	3
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	3
4.2.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	3
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	3
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	3
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	3
4.2.5.1 Hasil Uji t.....	3
4.2.5.2 Hasil Uji F.....	3
4.2.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	3
4.3 Pembahasan.....	3
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	3
5.1 Kesimpulan.....	3
5.2 Saran.....	3

DAFTAR PUSTAKA.....	3
----------------------------	----------

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian

DAFTAR TAB

Tabel 1. 1 Jenis produk PT. Gojek.....	3Y
--	----

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	3
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian Lanjutan...	
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Semester.....	3
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	3
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Gojek.....	3
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Gojek.....	3
Tabel 4. 6 Persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1).....	3
Tabel 4. 7 Persentase jawaban responden terhadap variabel fasilitas (X2).....	3
Tabel 4. 8 Persentase jawaban responden terhadap variabel kepercayaan (X3).....	3
Tabel 4. 9 Persentase jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).....	3
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	3
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	3
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3).....	3
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	3
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	3
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	3
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	3
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser.....	3
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	3
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	3
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	3
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	3

DAFTAR GAMBA

Gambar 1. 1 Alasan Pelanggan Menggunakan Gojek.....	3Y
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	

Gambar 4. 1 Histogram.....	3
Gambar 4. 2 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	3
Gambar 4. 3 Uji Heterokedasitas Y.....	3

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	3
------------------------------	---

Rumus 3. 2 Pearson Product moment.....	3
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	3
Rumus 3. 5 Uji T	3
Rumus 3. 6 Rumus F hitung.....	3