

**PENGARUH KEPERCAYAAN, DAYA SAING DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Anjelita Novita Sari Siburian
190910339**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, DAYA SAING DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana



Oleh:
Anjelita Novita Sari Siburian
190910339

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Anjelita Novita Sari Siburian
NPM : 190910339
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN, DAYA SAING DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 gelar akademik 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, 28 Juli 2023



Anjelita Novita Sari Siburian
190910339

**PENGARUH KEPERCAYAAN, DAYA SAING DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Anjelita Novita Sari Siburian
190910339**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023



**Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.
Pembimbing**



ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis kini semakin ketat, dalam hal ini perusahaan harus dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan berbagai cara. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa faktor seperti kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu. Gojek sebagai penyedia layanan transportasi *online* harus terus meningkatkan daya saingnya agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan yang telah menggunakan layanannya. Dalam menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan jasa lain, Gojek harus terus memperkuat pemasarannya dan mempercepat pertumbuhan bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 204 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, koefisien determinasi) dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

Kata kunci: Kepercayaan; Daya Saing; Ketepatan Waktu; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Competition in the business world is now getting tighter, in this case the company must be able to maintain customer satisfaction in various ways. The level of customer satisfaction can be seen from several factors such as trust, competitiveness and timeliness. Gojek as an online transportation service provider must continue to improve its competitiveness in order to maintain the loyalty of customers who have used its services. In the face of intense competition with other service companies, Gojek must continue to strengthen its marketing and accelerate its business growth. This study aims to determine the effect of trust, competitiveness and timeliness on customer satisfaction of Gojek application users in Batam City. The research method used is quantitative research. The sampling technique in this study used purposive sampling method. The data collection technique used was by distributing questionnaires with a sample of 204 respondents. Data analysis used in the study included validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test, F test, coefficient of determination) using SPSS version 25. The results showed that trust, competitiveness and timeliness partially and simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction of Gojek application users in Batam City.

Keywords: *Trust; Competitiveness; Timeliness; Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang dicurahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis di 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 juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dengan segenap kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Papa tercinta Manco Siburian dan Mama tercinta Sonta Ida Sitorus yang telah memberikan doa, nasihat dan dukungan kasih sayang kepada penulis. Terimakasih telah berjuang dan memberikan pendidikan yang terbaik hingga mengantarkan penulis sampai pada jenjang Sarjana.

8. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudara penulis yang telah menyemangati penulis dan selalu mendoakan penulis.
9. Semua teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan mencurahkan berkat Nya yang melimpah. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan menjadi ilmu yang berharga bagi penulis dan bagi para pembaca dimasa yang akan datang.

Batam, 28 Juli 2023



Anjelita Novita Sari Siburian



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2Manfaat Praktis	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1Kepercayaan	14
2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan	14
2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	15
2.1.1.3 Indikator-Indikator Kepercayaan	16
2.1.2Daya Saing.....	17
2.1.2.1 Pengertian Daya Saing	17
2.1.2.2 Indikator-Indikator Daya Saing	19

2.1.3	Ketepatan Waktu.....	20
2.1.3.1	Pengertian Ketepatan Waktu	20
2.1.3.2	Dimensi Ketepatan Waktu	21
2.1.3.3	Indikator-Indikator Ketepatan Waktu	21
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	23
2.1.4.3	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2	Pengaruh Daya Saing Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.3	Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.4	Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III.....		36
METODE PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Operasional Variabel	36
3.2.1	Variabel Independen/Bebas	37
3.2.2	Variabel Dependen/Terikat.....	37
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	39
3.3.3	Teknik Sampling.....	40
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	42
3.5	Teknik Analisis Data	43
3.5.1	Analisis Deskriptif	43
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	44
3.5.2.1	Uji Validitas	44
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	45

3.5.3	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3.1	Uji Normalitas	46
3.5.3.2	Uji multikolinieritas	46
3.5.3.3	Uji heteroskedastisitas	47
3.5.4	Uji Pengaruh	47
3.5.4.1	Analisis regresi linear berganda	47
3.5.4.2	Koefisien Determinasi (R ²)	48
3.5.5	Uji Hipotesis	49
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji t)	49
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	50
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
3.6.1	Lokasi Penelitian	50
3.6.2	Jadwal Penelitian	51
BAB IV		52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian	56
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	56
4.3.1	Variabel Kepercayaan (X1)	57
4.3.2	Variabel Daya Saing (X2)	58
4.3.3	Variabel Ketepatan Waktu (X3)	59
4.3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61
4.4	Analisis Data	62
4.4.1	Uji Kualitas Data	62
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas	62
4.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	65
4.4.2.1	Uji Normalitas	65
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	67
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	68

4.4.3	Uji Pengaruh	69
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.5	Pengujian Hipotesis	72
4.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	72
4.5.2	Uji Simultan (Uji F)	73
4.6	Pembahasan.....	74
4.6.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.6.2	Pengaruh Daya Saing Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.6.3	Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.6.4	Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	77
BAB V.....		79
SIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Simpulan	79
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN		109
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....		109
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		148
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....		149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review pelanggan pada Gojek.....	6
Gambar 1. 2 Review pelanggan pada Gojek.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4. 1 Logo Gojek	53
Gambar 4. 2 Grafik Histogram	65
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-P Plot	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pengguna jasa transportasi online Agustus-September 2022.....	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	38
Tabel 3. 2	Skala Likert	42
Tabel 3. 3	Rentang Skala	44
Tabel 3. 4	Jadwal Penelitian	51
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian	56
Tabel 4. 5	Deskriptif Kepercayaan.....	57
Tabel 4. 6	Deskriptif Daya Saing.....	58
Tabel 4. 7	Deskriptif Ketepatan Waktu	60
Tabel 4. 8	Deskriptif Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 11	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4. 16	Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel 4. 17	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Jacob Cohen	39
Rumus 3. 2 Rentang Skala	43
Rumus 3. 3 Pearson Product Moment	45
Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda	48
Rumus 3. 5 Uji t	49
Rumus 3. 6 Uji F	50