

**PENGARUH PENGALAMAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH
190910227**

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

**PENGARUH PENGALAMAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH
190910227**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH**
NPM : **190910227**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Humaniora**
Program Studi : **Manajemen**

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**"PENGARUH PENGALAMAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN 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 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, 01 Juli 2023



INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH
190910227

**PENGARUH PENGALAMAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA
BATAM**

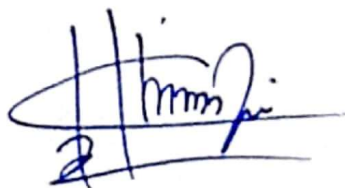
SKRIPSI

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

**Oleh:
INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH
190910227**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Agustus 2023



**M. Khoiri, S.Pd., M.Pd
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penyedia jasa pelayanan yang bergerak dibidang *online* tentunya diharuskan supaya memberi pengalaman berkesan baik katas pembelian produk/jasa pada pelanggan agar menimbulkan kelayalitan. Perusahaan diharuskan berkualitas didalam menciptakan kelayalitan serta kenyamanan pada pelanggan melalui produk yang di tawarkannya, hingga pelanggan akan terus menerus membeli berulang. Loyalitas konsumen bisa di pengaruhi oleh sejumlah faktor seperti pengalaman, kepuasan, kepercayaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh pengalaman, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Batam. Metode penelitian kuantitatif di gunakan dalam penyusunan penelitian ini. Teknik pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner pada 120 responden yakni konsumen sebagai pengguna aplikasi Gojek. Hasil penelitian menunjukkan pengalaman, kepuasan, kepercayaan memengaruhi secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di kota Batam. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan pengaruh tiga variabel ini terhadap loyalitas sebesar 71,2 persen, sedangkan sisanya terpengaruhi variabel lain yang tak di teliti didalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengalaman, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas.

ABSTRACT

Online service providers must be able to provide an excellent product or service buying experience to their customers to be loyal. Companies must have their own characteristics in order to create consumer loyalty for the products offered so as to create a sense of comfort so that consumers make repeated buying processes. Consumer loyalty has several factors that can influence it, including experience, satisfaction, trust. This study aims to analyze the effect of experience, satisfaction, trust on Gojek Customer Loyalty in Batam City. The design of this study uses research design and quantitative research methods. The data collection technique is by distributing questionnaires to 120 respondents, namely consumers who have used the GOJEK application. The results of this study indicate that experience, satisfaction, trust partially and simultaneously on Gojek Customer Loyalty in Batam City. The test results of the coefficient of determination show that the effect of experience, satisfaction, trust on loyalty is 71.2 percent, while the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Experience, Satisfaction, Trust, Loyalty.*

KATA PENGANTAR

“Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen 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 pula bahwa skripsi ini takkan 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. Bapak Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan 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 M. Khoiri, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang sudah membantu menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam yang sudah membagi pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang sudah memberi dukungan pada penulis;
7. Responden yang sudah membantu didalam pengisian kuesioner yang bisa membantu berjalannya proses penelitian;
8. Teman-teman seangkatan yang selalu memberi semangat pada penulis supaya bisa menuntaskan skripsi tepat waktu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberi kelancaran didalam segala hal yang di kerjakan. Amin

Batam, 01 Juli 2023



INDAH PUTRIYATNI DZAKIYYAH



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Pengalaman	10
2.1.2 Kepuasan	12
2.1.3 Kepercayaan	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.3.1 Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.4 Pengaruh Pengalaman, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Sifat Penelitian	22
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.3.1 Lokasi Penelitian	22
3.3.2 Periode Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	23
3.4.3 Teknik Sampling	24
3.5 Sumber Data	25

	Halaman
3.6	Metode Pengumpulan Data25
3.7	Definisi Operasional Variabale25
3.8	Metode Analisis Data26
3.8.1	Analisis Deskriptif.....26
3.8.2	Uji Kualitas Data27
3.8.3	Uji Asumsi Klasik28
3.8.4	Uji Pengaruh.....29
3.9	Uji Hipotesis.....30
3.9.1	Uji t (Uji Parsial)30
3.9.2	Uji F (Uji Simultan)30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian31
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian31
4.1.2	Logo Perusahaan31
4.1.3	Visi dan Misi Objek Penelitian32
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden32
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....32
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia32
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....33
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....33
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan34
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan35
4.3	Deskripsi Jawaban Responden35
4.3.1	Deskripsi Variabel Pengalaman35
4.3.2	Deskripsi Variabel Kepuasan36
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan38
4.3.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan39
4.4	Analisis Data41
4.4.1	Hasil Uji Validitas41
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas41
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....42
4.5	Pengujian Hipotesis46
4.5.1	Hasil Uji t46
4.5.2	Hasil Uji F47
4.6	Pembahasan48
4.6.1	Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan.....48
4.6.2	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan48
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan48
4.6.4	Pengaruh Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan49
4.7	Implikasi Penelitian49
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....51
5.1	Simpulan.....51
5.2	Saran51

DAFTAR PUSTAKA.....	52
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo Gojek	31
Gambar 4.2 Kurva Histogram	42
Gambar 4.3 Normal P-Plot	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel	25
Tabel 3.3 Rentang Tabel	27
Tabel 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan	35
Tabel 4.7 Pengalaman (X1)	35
Tabel 4.8 Kepuasan (X2)	37
Tabel 4.9 Kepercayaan (X3)	38
Tabel 4.10 Loyalitas Pelanggan (Y)	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.13 Kolmogorov-smimov	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastitas	44
Tabel 4.16 Hasil Analisis Linear Berganda	45
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	46
Tabel 4.18 Hasil Uji t	46
Tabel 4.19 Hasil Uji F	47

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	24
Rumus 3.2 Rentang Skala	26
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	29