

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MAXIM DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sahlima Turnip
200910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MAXIM DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Sahlima Turnip
200910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sahlima Turnip

NPM : 200910097

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maxim 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 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, 12 Juli 2024



Sahlima Turnip
200910097

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MAXIM DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Sahlima Turnip
200910097**

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

Batam, 12 Juli 2024



**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan aplikasi Maxim di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi Maxim di Kota Batam pada tahun 2024, namun jumlah pastinya tidak diketahui. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Jacob Cohen, menghasilkan 204 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki kontribusi sebesar 20,2% terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 30,2% terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan memberikan kontribusi 32,6% terhadap loyalitas pelanggan. Analisis koefisien determinasi (R^2) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan dan kepuasan secara keseluruhan dapat menjelaskan 71,2% variasi dalam loyalitas pelanggan. Uji t dan uji F menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara individu maupun bersama-sama, terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Maxim di Kota Batam.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to analyze how ease of use, trust and satisfaction influence customer loyalty of the Maxim application in Batam City. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The research population is Maxim application users in Batam City in 2024, but the exact number is not known. The sample was determined using the Jacob Cohen formula, resulting in 204 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression techniques to test data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis tests. The results of multiple linear regression analysis show that ease of use has a contribution of 20.2% to customer loyalty. Trust contributes 30.2% to customer loyalty. satisfaction contributes 32.6% to customer loyalty. Analysis of the coefficient of determination (R^2) reveals that ease of use, trust and overall satisfaction can explain 71.2% of the variation in customer loyalty. The t test and F test show that ease of use, trust and satisfaction have a positive and significant influence, both individually and collectively, on Maxim application customer loyalty in Batam City.

Keywords: *Customer Loyalty, Ease of Use, Satisfaction, Trust.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 12 Juli 2024



Sahlima Turnip



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Secara Teoritis.....	17
1.6.2 Secara Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	20
2.1.1 Kemudahan Penggunaan	20
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	20
2.1.1.2 Faktor Kemudahan Penggunaan.....	21
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	23
2.1.2 Kepercayaan	25
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	25
2.1.2.2 Faktor Kepercayaan.....	26
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan	28
2.1.3 Kepuasan	30
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	30
2.1.3.2 Faktor Kepuasan.....	31
2.1.3.3 Indikator Kepuasan	34
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	36
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	36
2.1.4.2 Faktor Loyalitas Pelanggan.....	37
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	41
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.3.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52

2.3.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
2.4	Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	55
3.2	Sifat Penelitian	55
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	56
3.3.1	Lokasi Penelitian	56
3.3.2	Periode Penelitian	56
3.4	Populasi dan Sampel	57
3.4.1	Populasi	57
3.4.2	Sampel	57
3.4.3	Teknik Penentuan Besar Sampel	58
3.4.4	Teknik <i>Sampling</i>	59
3.5	Sumber Data	59
3.6	Metode Pengumpulan Data	60
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	62
3.7.1	Variabel Independen (X)	62
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	62
3.8	Metode Analisis Data	63
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	63
3.8.2	Uji Kualitas Data	65
3.8.2.1	Uji Validitas	65
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	66
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	67
3.8.3.1	Uji Normalitas	67
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	68
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	69
3.8.4	Uji Pengaruh	69
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	69
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
3.9	Uji Hipotesis	71
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	71
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	76
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan	78
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	79
4.3.1	Deskriptif Kemudahan Penggunaan (X1)	79
4.3.2	Deskriptif Kepercayaan (X2)	80
4.3.3	Deskriptif Kepuasan (X3)	82

4.3.4	Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....	83
4.4	Analisis Data	84
4.4.1	Uji Kualitas Data	84
4.4.1.1	Uji Validitas	84
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	88
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	88
4.4.2.1	Uji Normalitas	88
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	91
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	92
4.4.3	Uji Pengaruh.....	93
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	95
4.5	Pengujian Hipotesis.....	95
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	95
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	97
4.6	Pembahasan	98
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	99
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	100
4.6.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	101
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	104
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		106
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	89
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i>	90
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Terkait Kesulitan Dalam Penggunaan Maxim	5
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Terkait Kepercayaan Pada Maxim	7
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Terkait Kepuasan Pelanggan Maxim	10
Tabel 1.4 Layanan Ojek <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia 2023	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuesioner.....	61
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	62
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	64
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan.....	78
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	79
Tabel 4.6 Deskriptif Kemudahan Penggunaan	79
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan.....	81
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan	82
Tabel 4.9 Deskriptif Loyalitas Pelanggan	83
Tabel 4.10 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1).....	85
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	85
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan (X3).....	86
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	87
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	91
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	94
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	95
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	96
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	97

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Jacob Cohen</i>	57
Rumus 3.2 Rentang Skala	64
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	65
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	66
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	70
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	71
Rumus 3.7 Uji t	72
Rumus 3.8 Uji f.....	73