

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GRAB DI KOTA BATAM**



Oleh:

Daffa Ramadhan
200910082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI KOTA BATAM

SKRIPSI

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



**Oleh:
Daffa Ramadhan
200910082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Daffa Ramadhan
NPM : 200910082
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DIKOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan "duplikasi" hasil 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 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 gelar 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, 21 Januari 2025


Daffa Ramadhan
200910082

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN E-SERVICE
QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Daffa Ramadhan
200910082**

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

Batam, 21 Januari 2025



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



ABSTRAK

Penelitian ini untuk dan menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan e-service quality terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini adalah aplikasi Grab. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan Grab di kota Batam. Pemungutan sampel menggunakan accidental sampling dengan rentang waktu selama 2 minggu, sehingga dalam kurun waktu tersebut diperoleh 104 responden sebagai unit analisis. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui penggunaan regresi berganda dengan menggunakan SPSS Statistik versi 26. Hasil analisis deskriptif memberikan bukti bahwa privasi dan keamanan adalah indikator e- service quality yang paling penting, kesesuaian saran yang paling penting untuk peningkatan kualitas keamanan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan merupakan indikator dominan dari keamanan dan evaluasi alternatif untuk loyalitas pelanggan. Hasil pengujian memberikan bukti bahwa semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi Grab yang dilakukan dan semakin tinggi pula juga rasa percaya dari pelanggan yang akan berbanding lurus terhadap loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut, dan terbukti juga peningkatan e- service quality juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ikut tinggi. Variabel keamanan, kepercayaan dan e-service quality masing masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kota Batam

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, Komunikasi.

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of security, trust, and e- service quality on customer loyalty, focusing on the Grab application. The population studied consists of Grab customers in the city of Batam. Sample selection was conducted using accidental sampling over a period of 2 weeks, resulting in 104 respondents as the analytical units. A quantitative approach was employed utilizing multiple regression analysis with SPSS Statistics version 26. Descriptive analysis results indicate that privacy and security are the most important indicators of e- service quality, while adequacy of recommendations is crucial for enhancing security quality, thereby fostering trust as a dominant indicator of security and alternative evaluation for customer loyalty. Test results provide evidence that higher levels of security in the Grab application and increased customer trust are directly proportional to customer loyalty to continue using the application. Moreover, the improvement in e-service quality also significantly influences customer loyalty. The variables of security, trust, and e- service quality each have a positive and significant impact on Grab Customer Loyalty in Batam City.

Keywords: Security, Trust, E-Service Quality, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis terima dengan senang hati. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., Pembimbing Skripsi 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 kemudahan waktu dan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Batam, 21 Januari 2025



Daffa Ramadhan
200910082



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Contents

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Teoritis.....	8
2.1.1 Keamanan	8
2.1.1.1 Pengertian Keamanan.....	8
2.1.1.2 Indikator Keamanan	9
2.1.1.3 Karakteristik Keamanan	10
2.1.2 Kepercayaan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	13
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan.....	14
2.1.2.3 Karakteristik Kepercayaan.....	15
2.1.3 E-Service Quality	17
2.1.3.1 Pengertian E-service Quality.....	17
2.1.3.2 Indikator E-Service Quality	18
2.1.3.3 Karakteristik E-Service Quality	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	21

2.1.4.3	<i>Karakteristik Loyalitas Pelanggan</i>	23
2.2	<i>Penelitian Terdahulu</i>	25
2.3	<i>Kerangka Penelitian</i>	29
2.4	<i>Hipotesis</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	<i>Jenis Penelitian</i>	31
3.2	<i>Sifat Penelitian</i>	31
3.3	<i>Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian</i>	32
3.3.1	<i>Lokasi Penelitian</i>	32
3.3.2	<i>Jadwal Penelitian</i>	32
3.4	<i>Populasi Dan Sampel Penelitian</i>	33
3.4.1	<i>Populasi</i>	33
3.4.2	<i>Penentuan Besar Sampel</i>	33
3.5	<i>Sumber Data</i>	34
3.6	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	35
3.6.1	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	35
3.6.2	<i>Alat Pengumpulan Data</i>	36
3.7	<i>Definisi Operasional Variabel Penelitian</i>	36
3.7.1	<i>Variabel Bebas (Indenpenden)</i>	37
3.7.2	<i>Variabel Terikat (Dependen)</i>	38
3.8	<i>Metode Analisis Data</i>	39
3.8.1	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	39
3.8.2	<i>Uji Kualitas Data</i>	40
3.8.3	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	42
3.8.4	<i>Uji Pengaruh</i>	46
3.9	<i>Uji Hipotesis</i>	48
3.9.1	<i>Uji t (Regresi Parsial)</i>	48
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN		52
4.1	<i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i>	52
4.2	<i>Deskripsi Karakteristik Responden</i>	54
4.2.1	<i>Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin</i>	54
4.2.3	<i>Hasil Uji Kualitas Data</i>	63
4.2.4	<i>Hasil Uji Asumsi Klasik</i>	68

4.2.5 Hasil Uji Pengaruh.....	74
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	77
4.3 <i>Pembahasan</i>	80
4.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.3.3 Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
4.3.4 Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan E-Service Quality Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan	82
4.4 <i>Implikasi Hasil Penelitian</i>	82
4.4.1 Implikasi Teoritis	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 <i>Simpulan</i>	84
5.2 <i>Saran</i>	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i> 1.1 Pegguna Internet di Indonesia	<i>1</i>
<i>Gambar</i> 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	<i>69</i>
<i>Gambar</i> 4.2 Uji Normalitas Grafik Normal	<i>70</i>
<i>Gambar</i> 4.3 Uji Heteroskedasitas dengan Scatter Plot	<i>74</i>

DAFTAR TABEL.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	32
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	36
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 4 Rentang Skala	40
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	55
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Keamanan (X1).....	56
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepercayaan (X2).....	57
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel E-Service Quality (X3).....	59
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Loylitas Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4. 8 Validitas variabel Keamanan	63
Tabel 4. 9 Validitas variabel Kepercayaan.....	64
Tabel 4. 10 Validitas variabel E-Service Quality	65
Tabel 4. 11 Validitas variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4. 12 Validitas uji reliabilitas	67
Tabel 4. 13 Hasil One Sample Kolmogorov Smirnov	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linear Berganda.....	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4. 18 Hasil Uji-T.....	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji-F	79

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Lemeshow	33
Rumus 3. 2 Rentang Skala.....	39
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas	41
Rumus 3. 4 Alpha Cronbach	42
Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda.....	46
Rumus 3. 6 Koefisien Determinasi.....	47
Rumus 3. 7 Uji t.....	49
Rumus 3. 8 Uji F.....	50