

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

SKRIPSI



**Oleh:
Elida Wati Manihuruk
200910225**

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

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

SKRIPSI

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



**Oleh:
Elida Wati Manihuruk
200910225**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elida Wati Manihuruk

NPM : 200910225

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Keamanan, 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, 24 Januari 2025



Elida Wati Manihuruk

200910225

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

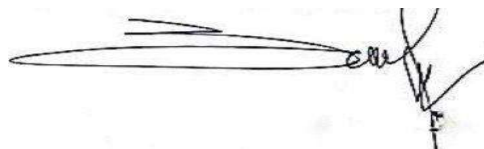
SKRIPSI

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

**Oleh
Elida Wati Manihuruk
200910225**

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

Batam, 24 Januari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Triana', followed by a stylized flourish or mark.

**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M
Pembimbing**



ABSTRAK

Maxim adalah sebuah layanan transportasi online yang telah berkembang pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Layanan ini menawarkan berbagai pilihan transportasi, mulai dari taksi hingga ojek, dan bahkan mencakup layanan pengiriman barang dan makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Maxim di Kota Batam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, populasi penelitian ini yaitu masyarakat Kota Batam dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Jacob Cohen* sehingga diperoleh sampel berjumlah 204 orang serta pengolahan data menggunakan SPSS 25. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $6,019 > 1,971$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $7,327 > 1,971$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, Serta variabel kepuasan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung $6,050 > 1,971$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$,

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Maxim is an online transportation service that has grown rapidly in various countries, including Indonesia. The service offers a variety of transportation options, from taxis to motorcycle taxis, and even includes goods and food delivery services. This study aims to determine the influence of security, trust, and satisfaction on customer loyalty. Maxim in Batam City. This type of research is a quantitative research, the population of this study is the people of Batam City with a sampling technique using the Jacob Cohen formula so that a sample of 204 people was obtained and data processing using SPSS 25. From this study, the results were obtained that security had a positive and significant effect on customer loyalty with a calculated t value greater than the table t, which was $6.019 > 1.971$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. The trust variable had a positive and significant effect on customer loyalty with a calculated t value greater than the table t, which was $7.327 > 1.971$ with a significant value of $0.000 < 0.05$, and the satisfaction variable also had a positive and significant effect on customer loyalty with a t-value of $6.050 > 1.971$ with a significant value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Security, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir 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 harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. 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 Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. 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. Responden yang telah memberikan kontribusi waktu dan kesempatan dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah memberi dukungan moral maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

Batam, 24 Januari 2025



Elida Wati Manihuruk



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Secara Teoritis	14
1.6.2 Secara Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori	16
2.1.1 Keamanan.....	16
2.1.2 Kepercayaan.....	19
2.1.3 Kepuasan	23
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.4 Pengaruh keamanan , Kepercayaan dan Kepuasan	34
Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis penelitian	37
3.2 Sifat Penelitian	37
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	38
3.3.1 Lokasi penelitian	38
3.3.2 Periode Penelitian.....	38
3. 4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	39
3.4.3 Teknik Sampling	40
3.5 Sumber Data.....	40

3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.7.1	Variabel Independen	42
3.7.2	Variabel dependen.....	42
3.8	Metode Analisis Data	43
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif.....	43
3.8.2	Uji Kualitas Data	44
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	46
3.8.4	Uji Pengaruh	48
3.9	Uji Hipotesis	50
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	50
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah.....	55
	Pemesanan	55
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	55
4.3.1	Deskriptif Keamanan (X1).....	56
4.3.2	Deskriptif Kepercayaan (X2).....	58
4.3.3	Deskriptif Kepuasan (X3)	59
4.3.4	Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y)	60
4.4	Uji Kualitas Data.....	61
4.4.1	Uji Kualitas Data	61
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.3	Uji Pengaruh	69
4.5	Pengujian Hipotesis.....	71
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	71
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	73
4.6	Pembahasan.....	74
4.6.1	Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.6.4	Pengaruh, Keamanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas	75
4.6	Implikasi Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Persentase penggunaan Layanan Transportasi Online Tahun 2023...	4
Gambar 1.2 Transportasi Online Paling Sering Digunakan.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	66
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	67
Gambar 4.3 Uji Heterokdastistas	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Jasa yang Ditawarkan Makxim	3
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Maxim terkait Keamanan.....	5
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Maxim terkait Kepercayaan.....	7
Tabel 1.4 Keluhan Pelanggan Maxim terkait Kepuasan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Jadwal penelitian.....	38
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 3.3 Operasional Variabel	42
Tabel 3.4 Keterangan Rentang Skala	44
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan	56
Tabel 4.5 Rentang Skla	56
Tabel 4.6 Deskriptif Keamanan	58
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan	59
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan	59
Tabel 4.9 Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Keamanan	62
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan	63
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.16 Uji Multikolnearitas	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Linear Berganda	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial)	73
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Simultan).....	74

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Jacob Cohen.....	39
Rumus 3.2 Rentang Skala.....	43
Rumus 3.3 Alpha Crobach.....	45
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	46
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	48
Rumus 3.6 Uji t.....	49
Rumus 3.7 Uji f.....	50