

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Windy Winata
170910103**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Windy Winata
170910103**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Windy Winata

NPM/NIP : 170910103

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi: Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab 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 di tulis 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 untuk 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 2021



Windy Winata

170910103

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI
KOTA BATAM**

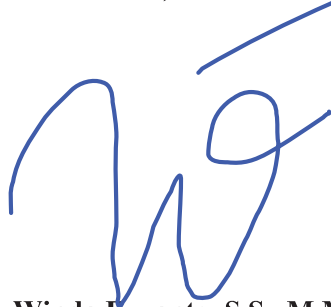
SKRIPSI

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

**oleh
Windy Winata
170910103**

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

Batam, 24 Januari 2021



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di dunia meningkat dengan drastis yang mengharuskan para pembisnis untuk penggunaan internet dalam aktivitas usaha dalam upaya untuk meningkatkan para pesaing. Grab adalah transportasi online yang bergerak di bidang jasa yang berasal dari Singapura . Grab lahir di Indonesia pada tahun 2014 sebagai salah satu alat transportasi umum yang dikenal oleh masyarakat sekitar. persaingan yang semakin pesat dalam industri jasa saat ini mengharuskan adanya perbaikan dan peningkatan yang lebih baik terhadap suatu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan guna untuk meningkatkan jumlah pemakaian atau menarik pelanggan baru untuk menggunakan jasanya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif berdasarkan angka yaitu penelitian yang diolah dan di analisis untuk di ambil kesimpulannya . Teknik sampel yang diambil adalah teknik *Purposive Sampling* yaitu menentukan sampel dengan mempertimbangkan pertimbangan tertentu dan jumlah populasi yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus Bernoulli yang dimana berjumlah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100. teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan menggunakan penelitian skala likert. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis linear berganda. Uji kualitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastitas dan uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji f dan diuji dengan bantuan *software* statistik SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dilihat dari t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 serta kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara Bersama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari f hitung > f tabel dan nilai signifikan < 0,05.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas, Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Technological developments in the world are increasing drastically which requires business man to use the internet in business activities in an effort to increase competitors. Grab is an online transportation engaged in services originating from Singapore. Grab was born in Indonesia in 2014 as a means of public transportation known to the surrounding community. The increasingly rapid competition in the service industry today requires improvement of service quality, customer trust and satisfaction in order to increase the number of usage or attract new customers to use its services. The design used in this study is qualitative methods in which research is descriptive dan tends to use analysis. The sample technique taken is purposive sampling technique, which is to determine the sample by considering certain considerations and the number of population taken in this study based on the Bernoulli formula which amounts to 96.04 and is rounded to 100. data collection techniques are by distributing questionnaires and using Likert scale research. methods of data analysis in this study using multiple linear analysis. Test data quality in this study using validity and reability tests, classic assumptions test in this study using normality test, multicollinearity test and heteroscedastisity test and influence test using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R²), while hypothesis testing in this study used the t test dan f test and tested with the help of statistical software which is SPSS 25. The result of this study indicate that service quality, trust and customer satisfaction have a positive and significant impact on customer loyalty as seen from t count > t table and a significant value < 0,05 and service quality, trust and customer satisfaction collectively have a positive influence and significant to employee performance as seen from f count > f table and a significant value is < 0,05.

keyword: customer loyalty, satisfaction, quality, trust

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat, dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kota Batam” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam ini dengan baik.

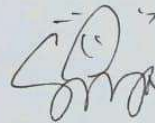
Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. 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. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.Mpd. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Pimpinan dan karyawan Grab
7. Kedua orangtua dan keluarga peneliti
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 24 Januari 2021



Windy Winata

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3Dimensi Kualitas Pelayanan	12

2.1.2 Kepercayaan	14
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	14
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Peneliti Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Penelitian.....	20
2.1 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Operasional Variabel	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Metode Analisis Data	24
3.5.1 Uji Deskriptif.....	24
3.5.2 Uji Validitas.....	26
3.5.2 Uji Reabilitas	27
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	28
3.5.4.1 Uji Normalitas.....	28
3.5.4.2 Uji Heterokedastistas	29
3.5.4.3 Uji Multikolinearitas	29
3.5.5 Uji Pengaruh.....	29
3.5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.5.6 Uji Hipotesis	30
3.5.6.1 Uji F	30

3.5.6.2 Uji T	30
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	32
4.1.1.1 Profil Responden	32
4.1.1.2 Jenis Kelamin	32
4.1.1.3 Usia	33
4.1.1.4 Lama Penggunaan Layanan Jasa Grab	34
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Analisis Deskriptif	34
4.2.1.1 Karakteristik Variabel	34
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	35
4.2.1.3 Deskripsi Variabel Kepercayaan	36
4.2.1.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	37
4.2.1.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	38
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	39
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	39
4.2.2.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	39
4.2.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	39
4.2.2.1.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3)	40
4.2.2.1.4 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	41
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	42
4.2.2.2.1 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	42
4.2.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)	43
4.2.2.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)	43
4.2.2.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	44
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	45
4.2.3.2 Hasil Uji Heteroskedastitas	47
4.2.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas	48

4.2.4 Hasil Pengaruh.....	48
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
4.2.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.2.5.1 Hasil Uji T.....	50
4.2.5.2 Hasil Uji F.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna internet di Indonesia	1
Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Kurva Histogram	45
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik P – P Plot Regression Standardized	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Grab.....	6
Tabel 3. 1 Rentang Skala	25
Tabel 3. 2 Tingkat Validitas.....	27
Tabel 3. 3 Indeks Koefisien Reabilitas	28
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian 2020.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan lama penggunaan layanan jasa Grab	34
Tabel 4. 4 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	35
Tabel 4. 5 Indikator Variabel Kepercayaan (X2).....	36
Tabel 4. 6 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)	37
Tabel 4. 7 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan (X2).....	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	44
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov.....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastitas	47
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4. 21 Hasil Uji T.....	51
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	52

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Bernoulli.....	23
Rumus 3. 2 Rentang Skala	25
Rumus 3. 3 Kolerasi Pearson Produk.....	26
Rumus 3. 4 <i>Alpha Cronbach</i>	29
Rumus 3. 5 Analisis Regresi Linear Berganda	29

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN I Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN II Rekapitulasi Kuesioner

LAMPIRAN III Profil Responden

LAMPIRAN IV Analisis Deskriptif

LAMPIRAN V Hasil Output Uji Kualitas Data

LAMPIRAN VI Hasil Output Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN VII Hasil Output Uji Pengaruh

LAMPIRAN VIII Hasil Output Uji Hipotesis

LAMPIRAN IX Tabel r

LAMPIRAN X Tabel T

LAMPIRAN XI Tabel F

LAMPIRAN XII Tabel Penelitian Terdahulu

LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN