

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)**

SKRIPSI

**IRFAN
2113600248**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Go-Jek Indonesia)

SKRIPSI

OLEH :

Irfan

2113600248



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dari sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikat ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Maret 2019



IRFAN

NPM 2113600248

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Megayani, SE, MM. dan diketahui oleh kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.


Jakarta, 25 Maret 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Megayani, SE, MM.

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

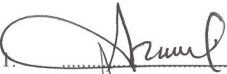

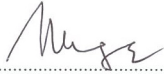
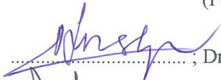

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 25 Maret 2019 dengan nilai : **B+**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; M. Ramaditya, BBA, MSc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Megayani, SE , MM.
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Krishna Kamil, MBA
(Anggota Penguji)
5.  ; M. Ramaditya, BBA, MSc
(Anggota Penguji)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irfan
NPM : 2113600248
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non- exsclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)**

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Maret 2019

Yang menyatakan,

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr,Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Megayani, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M. Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Bapak Hendryadi terima kasih atas waktu dan kesabaran yang diberikan untuk berdiskusi.
8. Bapak, Mamah, Kakak dan Adik terima kasih telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan dukungan kepada penulis

dalam keadaan apapun, baik moral maupun material, do'a dan selalu memotivasi agar penulis semangat untuk menyelesaikan kuliah.

9. Mega cahya, Arzha, Ayu, Ziaul, Septian, Nizar, Radian, Bobby, Sunity, Farhat terima kasih selalu menemani dan selalu ada disaat senang maupun susah, dan terima kasih selalu memberikan dukungan, motivasi kepada penulis, dan telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Mira, Hellen, Dwi, Raka dan terima kasih semua teman-teman seperjuangan skripsi dan teman-teman STEI, yang memberikan masukan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 25 Maret 2019

IRFAN

NPM 2113600248

Irfan	Dosen pembimbing :
NPK 2113600248	Megayani SE, MM
Program Studi S1 Manajemen	
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL <i>INTERVENING</i> (Studi Kasus pada PT. Go-Jek Indonesia)	
ABSTRAK	

Irfan	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas <i>service</i> dan tarif jasa terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 mahasiswa STEI Jakarta, yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis jalur struktural pertama, kualitas <i>service</i> memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan signifikan. Begitu pun dengan tarif jasa, memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan signifikan. Hasil analisis jalur struktural kedua, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek dengan signifikan. Kualitas <i>service</i> memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>. Begitu pun dengan tarif jasa, memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>.</p>	<p>Dosen pembimbing I Megayani SE, MM</p>
Irfan		<p>Mentor Lecturer</p>
Irfan		<p>Megayani SE, MM</p>
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		
<p>Sangat Disarankan Mengikuti</p>		

Kata Kunci : Kualitas Service, Tarif Jasa, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**FACTORS AFFECTING
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(Case Study at PT. Go-Jek Indonesia)**

ABSTRACT

The purpose of this study to find out how the influence of service quality and services price on Go-Jek customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The method used in this study is the survey method. The number of samples in this study were 96 college students of STEI Jakarta, who were selected by purposive sampling technique. The data analysis method used is path analysis and hypothesis testing. Based on the results of the first structural path analysis, service quality has a direct influence on Go-Jek customer satisfaction significantly. So even with services price, has a direct influence on Go-Jek customer satisfaction significantly. The results of the second structural path analysis, customer satisfaction has a direct influence on the loyalty of Go-Jek customers significantly. Service quality has an indirect influence on Go-Jek customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. So even with services price, has an indirect influence on Go-Jek customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable.

***Keyword : Service Quality, Services Price, Customer Satisfaction,
Customer Loyalty***

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM..... i

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1. Pemasaran jasa.....	21
2.2.2. Kualitas <i>service</i>	22
2.2.3. Harga jasa.....	24
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	25
2.2.5. Loyalitas pelanggan.....	29
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	31
2.3.1. Kualitas <i>service</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	31
2.3.2. Tarif jasa terhadap kepuasan pelanggan.....	31

2.3.3. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	32
2.3.4. Tidak langsung kualitas <i>service</i> terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai <i>intervening</i>	32
2.3.5. Tidak langsung tarif jasa terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai <i>intervening</i>	33
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	36
3.1. Strategi Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1. Populasi penelitian.....	36
3.2.2. Sampel penelitian.....	37
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	38
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	39
3.5. Metoda Analisis Data.....	43
3.5.1. Metoda pengolahan data.....	43
3.5.2. Metoda penyajian data.....	43
3.5.3. Analisis statistik data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.2. Deskripsi Responden.....	49
4.3. Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.3.1. Deskripsi data kualitas <i>service</i>	50
4.3.2. Deskripsi data tarif jasa.....	51
4.3.3. Deskripsi data kepuasan pelanggan.....	52
4.3.4. Deskripsi data loyalitas pelanggan.....	52
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	53

4.4.1. Uji validitas.....	53
4.4.2. Uji reliabilitas.....	55
4.5. Analisis Statistik Data.....	55
4.5.1. Analisis jalur.....	55
4.5.2. Uji hipotesis.....	61
4.5.2.1. Uji hipotesis pengaruh langsung.....	61
4.5.2.2. Uji hipotesis pengaruh tidak langsung.....	62
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.6.1. Pengaruh kualitas <i>service</i> terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>	63
4.6.2. Pengaruh tarif jasa terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	66
DAFTAR REFRENSI.....	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Bobot nilai skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.2. Indikator dan sub indikator.....	40
Tabel 4.1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4.2. Deskripsi responden berdasarkan usia.....	50
Tabel 4.3. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.....	50
Tabel 4.4. Validitas instrumen pernyataan kualitas <i>service</i>	53
Tabel 4.5. Validitas instrumen pernyataan tarif jasa.....	54
Tabel 4.6. Validitas instrumen pernyataan kepuasan pelanggan.....	54
Tabel 4.7. Validitas instrumen pernyataan loyalitas pelanggan.....	54
Tabel 4.8. Reliabilitas variabel penelitian.....	55
Tabel 4.9. Koefisien pengaruh dan signifikansi regresi pertama.....	56
Tabel 4.10. Nilai <i>R square</i> regresi pertama.....	56
Tabel 4.11. Koefisien pengaruh dan signifikansi regresi kedua.....	57
Tabel 4.12. Nilai <i>R square</i> regresi kedua.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka konseptual loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening.....	34

Gambar 4.1. Diagram skala <i>likert</i> kualitas <i>service</i>	51
Gambar 4.2. Diagram skala <i>likert</i> tarif jasa.....	51
Gambar 4.3. Diagram skala <i>likert</i> kepuasan pelanggan.....	52
Gambar 4.4. Diagram skala <i>likert</i> loyalitas pelanggan.....	53
Gambar 4.5. Diagram pengaruh kualitas <i>service</i> dan tarif jasa terhadap kepuasan pelanggan.....	57
Gambar 4.6. Diagram pengaruh kualitas <i>service</i> , tarif jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	59
Gambar 4.7. Diagram jalur kualitas <i>service</i> dan tarif jasa terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>interveing</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar kuesioner.....	72
Lampiran 2 Tabulasi kualitas <i>service</i>	76

Lampiran 3	Tabulasi tarif jasa.....	79
Lampiran 4	Tabulasi kepuasan pelanggan.....	82
Lampiran 5	Tabulasi loyalitas pelanggan.....	85
Lampiran 6	Output SPSS uji validitas kualitas <i>service</i>	88
Lampiran 7	Output SPSS uji validitas tarif jasa.....	92
Lampiran 8	Output SPSS uji validitas kepuasan pelanggan.....	93
Lampiran 9	Output SPSS uji validitas loyalitas pelanggan.....	94
Lampiran 10	Output SPSS uji reliabilitas kualitas <i>service</i>	95
Lampiran 11	Output SPSS uji reliabilitas tarif jasa.....	96
Lampiran 12	Output SPSS uji reliabilitas kepuasan pelanggan.....	97
Lampiran 13	Output SPSS uji reliabilitas loyalitas pelanggan.....	98
Lampiran 14	Output SPSS analisis jalur struktural pertama.....	99
Lampiran 15	Output SPSS analisis jalur struktural kedua.....	100
Lampiran 16	Surat pernyataan pengganti surat riset.....	101
Lampiran 17	Daftar riwayat hidup.....	102