

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PT. GOJEK INDONESIA PADA MAHASISWA STIE
MALANGKUÇEÇWARA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas – tugas
dan syarat – syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh :

KUFRON MAKMUN

Nomor Pokok : K.2018.1.34653

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PT. GOJEK INDONESIA PADA MAHASISWA STIE
MALANGKUÇEÇWARA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas tugas dan syarat – syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh :

Kufron Makmun

K.2018.1.34653

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT.GOJEK INDONESIA PADA
MAHASISWA STIE MALANGKUCEWARA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh:
KUFRON MAKMUN
K.2018.1.34653

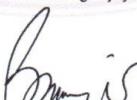
Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal:
11 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

ttd

Dr.HANIF MAULUDIN, SE, MSi.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,


Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2022.



KUFRON MAKMUN

NPK: K.2018.1.34653

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : KUFRON MAKMUN
NPK : K.2018.1.34653
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari mahasiswa program studi manajemen dan akuntansi Angkatan 2017-2021 STIE Malangkuçewara Malang.

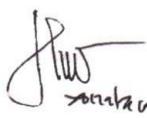
Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. GOJEK INDONESIA PADA MAHASISWA STIE MALANGKUCEWARA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”

Dosen pembimbing: Dr. Hanif Mauludin, SE, MSi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 Februari 2021
Responden


(.....)

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis telah mampu menyelesaikan penulisan karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Gojek Indonesia Pada Mahasiswa STIE Malangkucecwara Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi”. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan bimbingan dan dukungan semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkucecwara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalani studi di STIE Malangkucecwara Malang.
3. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkucecwara Malang.
4. Bapak Dr. Hanif Mauludin, SE, Msi. Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi penulis.
5. Bapak dan Ibu yang senantiasa mendukung dan memotivasi serta mendoakan yang terbaik dalam menyelesaikan studi.
6. Ainatus Sifa yang selalu mensupport, mendoakan, dan memberi motivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi, teman sekelas saya Manajemen B 2018, dan UKM Sepakbola yang telah memberikan pengalaman istimewa dalam berorganisasi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak, penulis mohon maaf dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi pihak yang membantu dalam menulis ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Amin.

Malang, 27 Januari 2022


Penulis,
Kufron Makmun

ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan untuk menciptakan loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan terhadap satu perusahaan transportasi online pertama di Indonesia. Metode analisis menggunakan metode kausalitas dengan teknik kuantitatif. Pengambilan sampel dengan teknik non-probabilitas yang menggunakan 100 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

In general, this study aims to determine how the influence of service quality to create consumer loyalty with consumer satisfaction as a mediating variable. This research was conducted on one of the first online transportation companies in Indonesia. The method of analysis uses the method of causality with quantitative techniques. Sampling with non-probability sampling technique that uses 100 respondents as a sample in this study. The results showed that service quality had no significant effect on consumer loyalty, service quality had a significant effect on consumer satisfaction, customer satisfaction had a significant effect on consumer loyalty, and service quality had no significant effect on consumer loyalty with consumer satisfaction as a mediating variable.

Keyword: Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan dan Hidayah-mu, penulis dapat menyajikan tulisan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Gojek Indonesia Pada Mahasiswa STIE Malangkucecwara Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. Di dalam penulisan ini, disajikan pokok bahasan yang meliputi bab 1 pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab 2 tinjauan pustaka yang berisikan teori, tinjauan terdahulu, model konseptual dan model hipotesis. Bab 3 yang berisikan jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel operasionalisasi dan pengukuran, metode pengumpulan data, dan metode analisis. Bab 4 yang berisikan gambaran umum penelitian, deskripsi data responden, analisis data, pengujian model dan hipotesis penelitian, dan pembahasan. Bab 5 yang berisikan kesimpulan, kontribusi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasa banyak kekurang tepatan, oleh karena itu penulis mengaharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 27 Januari 2022

 Penulis,

Kufron Makmun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	3
SURAT KETERANGAN RISET.....	4
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	5
UCAPAN TERIMA KASIH	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1. 1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1. 2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1. 3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. 4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2. 1 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2. 1. 1 Definisi Service (Jasa)	Error! Bookmark not defined.
2. 1. 2 Definisi <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	Error! Bookmark not defined.
2. 1. 3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)	Error! Bookmark not defined.
2. 1. 4 <i>Consumer Loyality</i> (Loyalitas Konsumen)	Error! Bookmark not defined.
2. 2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2. 3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. 4 Model Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. 5 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

2. 5. 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. 5. 2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. 5. 3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. 5. 4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3. 1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 2 Objek Dan Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. 2. 1 Objek	Error! Bookmark not defined.
3. 2. 2 Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 3 Variabel, Definisi Operasional, Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3. 3. 1 Variabel	Error! Bookmark not defined.
3. 3. 2 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3. 3. 3 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3. 4 Instrumen Penelitian dan Metode Pengumpulan Data....	Error! Bookmark not defined.
3. 4. 1 Instrumen Penelitian Data	Error! Bookmark not defined.
3. 4. 2 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. 5 Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3. 5. 1 Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3. 5. 2 Analisis Statistik Inferensial	Error! Bookmark not defined.
3. 5. 3 Tahapan SEM	Error! Bookmark not defined.
3. 5. 4 Alat analisis	Error! Bookmark not defined.
3. 5. 5 Prosedur dan Kriteria Kelayakan Hasil Analisa PLS.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4. 1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4. 2 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4. 3 Pengujian Model dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4. 3. 1 Evaluasi Outer Model Konstruk Reflektif	Error! Bookmark not defined.

4. 3. 2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4. 4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4. 4. 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4. 4. 2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4. 4. 3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4. 4. 4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5. 1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5. 2 Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5. 3 Keterbatasan Peneliti	Error! Bookmark not defined.
5. 4 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- [Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu](#)..... Error! Bookmark not defined.
- [3. 1 TABEL DEFINISI OPERASIONAL](#) Error! Bookmark not defined.
- [3. 2 Tabel Skala Likert](#)..... Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 3 Deskripsi Persepsi Kuailitas Pelayanan](#).... Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 4 Deskripsi Persepsi Kepuasan Konsumen](#)... Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 5 Deskripsi Persepsi Loyalitas Konsumen](#) ... Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 6 Nilai *Outer Loading*](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 7 AVE, Akar AVE, dan Korelasi Antar Variabel Laten](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 8 Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan R²](#) Error! Bookmark not defined.
- [Tabel 4. 10 Hasil Olah Data *Path Coefficient*](#) Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- [Gambar 2.1 Strategi Kepuasan Konsumen](#) Error! Bookmark not defined.
- [Gambar 2.2 Kerangka Konseptual](#)..... Error! Bookmark not defined.
- [Gambar 2. 3 Model Hipotesis](#)..... Error! Bookmark not defined.
- [Gambar 4. 1 Hasil Outer Model Konstruk Reflektif](#) .. Error! Bookmark not defined.
- [Gambar 4. 2 Hasil Inner Model Konstruk Reflektif](#) ... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman Judul.....
Halaman Judul Dalam.....
Lembar Pengesahan Skripsi.....
Lembar Orisinalitas Skripsi.....
Lembar Surat Riset.....
Lembar Riwayat Hidup.....
Lembar Ucapan Terimakasih.....
Lembar Abstrak.....
Lembar Abstract.....
Kata Pengantar.....
Daftar Isi.....
Daftar Tabel.....
Daftar Gambar.....
Daftar Lampiran.....
Daftar Lampiran Kuisioner.....
Daftar Lampiran SmartPLS.....