

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD TO CUSTOMER
SATISFICATION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY ON GOJEK
SERVICE CUSTOMER IN YOGYAKARTA***



Disusun Oleh :

YASSER RIZKY ALFATAH

20140410259

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

YASSER RIZKY ALFATAH

20140410259

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD TO CUSTOMER
SATISFICATION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY ON GOJEK
SERVICE CUSTOMER IN YOGYAKARTA***



Diajukan oleh

YASSER RIZKY ALFATAH

20140410259

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK. 19670916199202 143 014

Tanggal 14 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD TO CUSTOMER
SATISFICATION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY ON GOJEK
SERVICE CUSTOMER IN YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh

YASSER RIZKY ALFATAH


20140410259


Skrripsi ini telah Dipertahankan & Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, 11 Agustus 2018

Yg terdiri dari


Dr. Indah Fatmawati, M.Si
Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK. 19731218199904143068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yasser Rizky Alfatah

NIM : 20140410259

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Mei 2018



Yasser Rizky Alfatah

MOTTO

“ANDA BISA MELIHAT SAYA BERJUANG TAPI ANDA TIDAK AKAN PERNAH MELIHAT SAYA MENYERAH”

“Pada akhirnya; tugasmu hanya tinggal berserah padaNya. Mulailah mengerti bahwa hidup ini tak pernah benar-benar berada dibawah kendalimu. Tugasmu hanya sekadar berusaha, perihal keputusan akhir, itu tugasNya. Namun begitupun, kau tenang saja, percayalah bahwa yang ditakdirkanNya untukmu, adalah yang terbaik untukmu.”

“Biarkanlah Allah mempertemukan aku dan kamu, dengan cara terbaik dan termanis versi ALLAH”

“Teruslah melangkah, meski kakimu harus berdarah. Teruslah menatap kedepan, meski rintangan tak henti menyerang. Teruslah tetap semangat, meski hati dan tubuh sudah tak kuat. Teruslah mengejar mimpimu, yakinlah bahwa suatu saat nanti apa yang kamu impikan akan menjadi kenyataan”

“Bermimpi Besar, Bekerja Keras, Tetaplah Rendah Hati”

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”

(HR. Ahmad)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk

Keluarga saya tercinta, bapak Zaenudin, ibu Tatik Muslikah, dan seluruh keluarga besar dari bapak dan ibu, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang dan do'a selama ini yang tiada henti, KELURGA ADALAH SEGALANYA.

Sahabat GoodFellas

rasyid, denta, kevin, andre, apin, gulam, heru, ryo, toni, tomo, gagah, adil, saza, prika, isty, dina yg dri smster awal sudah bersama mewarnai kisah dijogja. Terimakasih juga untuk wanita sahabatku Aik, Arum, Tiwik selalu ada dan Nailis yang tak kenal lelah dan menyerah mendukung, mendoakan ketika ku benar2 terpuruk dan menyemangatiku lagi.

Dan juga untuk seseorang yg dulu pernah menjadi bagian penting dalam hidup saya yg akhirnya pergi menyisakan kenangan dan hikmah. Aku tidak akan bersedih karena sesuatu telah berakhir, tapi aku akan tersenyum sesuatu itu pernah terjadi, terimakasih

Semua teman-teman IMKEY dan IKPM Jateng yang memberikan ilmu dan pengalaman yg luar biasa dalam ber-organisasi dan candatawanya. Teman2 sekos yg sudah menjadi tetangga yg baik dan teman2 KKN 118 dan semua temen2 yg pernah saya kenal baik.

Seluruh anak Manajemen UMY 2014, yang tidak mungkin saya sebut satu persatu, terimakasih telah menjadi teman seperjuangan semasa kuliah, MLEBU BARENG, METU YO BARENG.

-Yasser Rizky Alfatah-

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Jasa Gojek di Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah Konsumen pengguna jasa Gojek di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 126 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *Purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Koefisien Determinan, Analisis Path, dan Uji Sobel.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, selanjutnya Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, selanjutnya Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung, melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality Toward To Customer Satisfication In Shaping Customer Loyalty On Gojek Service Customer In Yogyakarta. Subjects in this study were consumers who user services Gojek in Yogyakarta. In this study a sample of 126 respondents selected by using purposive sampling method. The analysis tools used are Simple Linear Regression Analysis, Multiple Regression Analysis, , t Test, Path Analysis, and Test Sobel.

Based on the analysis that has been done to obtain the result that the Quality of Service have a positive and significant impact on Customer Satisfaction, then Quality of Service has a positive and significant impact on Customer Loyalty, then Customer Satisfaction has a positive and significant impact on Customer Loyalty, and Service Quality have positive and significant impact on Customer Loyalty indirectly, through Customer Satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan proposal skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA”. Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan proposal ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian proposal skripsi.

4. Orang Tua serta saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian usulan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam usulan penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan usulan penelitian skripsi selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta, 11 Mei 2018

Yasser Rizky Alfatah

DAFTAR ISI

Contents	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis	21
D. Model Penelitian	24
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Jenis Data	26

C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengambilan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
F. Uji Kualitas Instrumen	33
G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis	35
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	41
B. Uji Kualitas Instrumen	46
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	49
D. Pembahasan.....	56
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Keterbatasan Penelitian.....	62
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna transportasi Online 2017.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Data Responden	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4. 4 Hasil uji regresi linier sederhana.....	50
Tabel 4. 5 Hasil uji regresi linier berganda	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4. 7 Hasil Regresi Persamaan Pertama.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Persamaan Kedua	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Penelitian.....	24
-----------------------------------	----