

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK  
LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND EASE ON  
CONSUMER SATISFACTION IN FORMING LOYALTY OF GO-JEK  
CUSTOMERS*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**RAHMAT HIDAYAT**

**20160410020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERYATAAN

Dengan ini saya.

Nama : Rahmat Hidayat

Nim : 20160410020

Jurusan : Manajemen dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK.**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapatan yang pernah ditulis ataupun diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacuh dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabilah dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang perna ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta 11 April 2020



Rahmat Hidayat

## **MOTTO**

“Seperti kata Stephen Hawking: setelah kematian menghampiri manusia, ia tak berbeda dengan sebuah komputer yang rusak. Jika demikian, lantas apa yang akan membuat hidup ini kian berarti selain berkarya? Maka tepat sahutan kakek pram: menulis ialah bekerja untuk keabadian”.

(Hairil Amri)

“Barangsiapa yang beribadah kepada Allah tanpa ilmu, maka dia akan membuat banyak kerusakan dari pada mendatangkan kebaikan”

(Umar bin Abdul Aziz)

“Yakinkan Dengan Imam, Usahakan dengan Ilmu, Sampaikan Dengan Amal

Dengan Ridho Allah SWT Yakin Usaha Sampai”

(Himpunan Mahasiswa Islam)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, hidayahnya, anugerahnya dan semua yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orangtuaku, yaitu Alm. Ayahanda Muh Nur dan Ibunda Kartini. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas kasih sayang serta do'a yang tiada henti-hentinya serta selalu memberi semangat dan dukungan dalam menempuh masa studi di Yogyakarta
2. Keluarga besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Mamuju (IPMAJU) Jogjakarta yang senang tiasa menyiapkan ruang berekspresi bagi saya untuk memudahkan perkuliahan selama ini. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu berorganisasi yang diberikan.
3. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI MPO) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang mendidik saya dalam mengembangkan nalar berpikir kritis dan membentuk kesadaran dalam bertindak. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu berorganisasi yang diberikan.
4. Keluarga besar Mahardika Bakti Nusantara (MBN) yang menjadi ruang bagi saya belajar pengabdian dan nilai-nilai kesederhanaan untuk menyatuh di masyarakat. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu dan pengalamannya yang diberikan.
5. Takmir Profetik (Fahmi Ariq, Garin, Irfan dan Fahmi) yang telah menjadi tempat dan berkeluh kesah dan selalu memberi bantuan dikalah susah dan senang. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah bersedia tinggal bersama-sama.

6. Takmir Progresif (Irfan, Ziyan, Adlan, dan Indra) yang telah menjadi tempat dan berkeluh kesah dan selalu memberi bantuan dikalah susah dan senang. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah bersedia tinggal bersama-sama.
7. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Go-Jek”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak terlepas atas dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D Ak., Ca selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI., Ph.D selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan baik dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan beal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat nantinya.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari dalam karya tulisan ini masih terdapat banyak kekurangan dan perlu diperbaiki. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan selanjutnya sangat diperlukan untuk pembahasan lebih mendalam dan juga untuk hasil penelitian yang lebih akurat tentang topik ini pada karya tulisan berikutnya.

Yogyakarta, 9 April 2020

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping loop followed by several vertical strokes.

Rahmat Hidayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat Teoritis .....	9
2. Manfaat Praktik .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. Persepsi Kualitas Layanan .....	10
2. Kemudahan .....	12
3. Kepuasan Pelanggan .....	13
4. Loyalitas Pelanggan .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Penurunan Hipotesis .....	24
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan ....	24



2. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
4. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
5. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
6. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	28
7. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	29
D. Model Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	32
B. Jenis Data .....	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
1. Variabel Eksogen .....	36
2. Variabel Endogen.....	37
3. Variabel Mediasi .....	37
F. Uji Kualitas Instrumen .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
B. Uji Kualitas Instrumen .....	51
C. Statistik Deskriptif .....	54
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	62
E. Pengujian Hipotesis.....	66
F. Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN. 76</b>	
A. Kesimpulan .....	76
B. Keterbatasan Penelitian .....	77
C. Saran.....	78
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>81</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Alasan Pengguna Transportasi <i>Online</i> .....	3
Tabel 1.2 Jasa Transportasi <i>Online</i> Yang Digunakan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen .....	36
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen .....	37
Tabel 3.4 Indikator Variabel Mediasi .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan .....	52
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.11 <i>Notes For Model</i> .....	59
Tabel 4.12 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	59
Tabel 4.13 Hubungan Antar Variabel .....	62
Tabel 4.14 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	65
Tabel 4.15 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	65

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	30
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	55
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	55
Gambar 4.3 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i> .....	58

