

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Pada Layanan Go-Ride PT. Go To Indonesia)**



**HALAMAN SAMPUL**

Disusun Oleh:

**Ahmad Zulfahmi Hidayatullah**

**20170410185**

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Layanan Go-Ride PT Go To Indonesia)**

***THE EFFECT OF APPLICATION QUALITY AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
AS AN INTERVENING VARIABLE  
(Study on PT. Go To Indonesia's Go-Ride Service)***

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:  
**Ahmad Zulfahmi Hidayatullah**  
**20170410185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zulfahmi Hidayatullah  
NIM : 20170410185  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS APLIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Layanan Go-Ride PT. Go To Indonesia)”** tidak terdapat suatu karya tulis yang pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan karya tulis ini merupakan hasil penelitian, pemaparan, dan pemikiran dari diri saya sendiri, kecuali sumber secara tertulis tercantum dengan jelas pada Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pada skripsi ini terdapat penyimpangan seperti terbukti daitemukan pendapat yang ditulis oleh orang lain, duplikat dan/atau plagiat, maka saya bersedia memperoleh sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 21 Oktober 2022



The image shows a handwritten signature in blue ink over a red rectangular stamp. The stamp contains the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', and the alphanumeric code '5EAKX217020854'.

Ahmad Zulfahmi Hidayatullah

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT atas seluruh nikmat dan segala kemudahan yang telah diberikan-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang amat saya cintai, Bapak Drs. Abu Bakar dan Ibu Rana Kati yang selalu menuntun saya dengan ketulusan doa-doanya, sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
2. Kedua adik laki-laki yang saya sayangi dan banggakan, Muhammad Zulfikri Hasan dan Muhammad Zulfahri Hirsan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. *My Partner in Crime*, Rizki Amalia yang selalu memberikan saya dukungan dalam bentuk apapun.
4. Teman-teman seperjuangan saya selama duduk di bangku perkuliahan yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh pihak yang terlibat dalam memberi dukungan kepada saya untuk

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur senantiasa saya penulis haturkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel MEDIASI” dapat selesai dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademis baik bagi pembaca maupun peneliti lain.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menemui beberapa hambatan dalam berbagai hal, namun banyak pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak telah memberikan bantuan dan bimbingan:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Punang Amari Puja, SE., S.T., M.IT selaku dosen pembimbing yang telah menuangkan waktu, memberikan pengarahan akademis dan dukungan yang sangat baik selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga saya mampu menyelesaikannya dengan baik.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan, arahan, dan bimbingan kepada saya selama menempuh Pendidikan.

5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materil serta senantiasa mendengar segala keluhan dalam menghadapi berbagai hambatan.
6. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat selama masa penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai wujud koreksi diri serta demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca.

Yogyakarta, 29 Oktober 2022



Ahmad Zulfahmi Hidayatullah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</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>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>14</b>
1. Kualitas Aplikasi.....	14
2. Kualitas Layanan.....	16
3. Kepuasan Pelanggan.....	21
4. Loyalitas Pelanggan.....	23
<b>B. Penurunan Hipotesis</b> .....	<b>24</b>
1. Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
5. Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	32
7. Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan.....	33
<b>C. Model Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Jenis Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>B. Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>C. Teknik Sampling</b> .....	<b>36</b>
<b>D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>37</b>

## DAFTAR ISI

<b><u>HALAMAN SAMPUL</u></b> .....	i
<b><u>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</u></b> .....	iii
<b><u>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</u></b> .....	iv
<b><u>HALAMAN PERNYATAAN</u></b> .....	v
<b><u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u></b> .....	vi
<b><u>MOTTO</u></b> .....	vii
<b><u>INTISARI</u></b> .....	viii
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	ix
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	x
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	xii
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	xv
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	xvi
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	xvii
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b>	
<b><u>A. Latar Belakang</u></b> .....	1
<b><u>B. Rumusan Masalah</u></b> .....	10
<b><u>C. Tujuan Penelitian</u></b> .....	11
<b><u>D. Manfaat Penelitian</u></b> .....	12
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b>	
<b><u>A. Landasan Teori</u></b> .....	14
<u>Kualitas Aplikasi</u> .....	14
<u>Kualitas Layanan</u> .....	16
<u>Kepuasan Pelanggan</u> .....	21
<u>Loyalitas Pelanggan</u> .....	23
<b><u>B. Penurunan Hipotesis</u></b> .....	24
1. <u>Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> .....	24
2. <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> .....	25
3. <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan</u> .....	27
4. <u>Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan</u> .....	28
5. <u>Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan</u> .....	31
6. <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan</u> .....	32
7. <u>Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan</u> .....	33
<b><u>C. Model Penelitian</u></b> .....	34
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b>	
<b><u>A. Jenis Penelitian</u></b> .....	36
<b><u>B. Objek dan Subjek Penelitian</u></b> .....	36
<b><u>C. Teknik Sampling</u></b> .....	36
<b><u>D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data</u></b> .....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbandingan Tarif Ojek Online Tahun 2019.....	5
Tabel 1. 2. Pangsa Pasar, Pendapatan dan Ukuran Ojek Online Pada 2022.....	5
Tabel 2. 1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. 3. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. 4. Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. 5. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. 6. Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1. Skala Likert.....	37
Tabel 3. 2. Definisi Operasional.....	37
Tabel 4. 1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Aplikasi.....	46
Tabel 4. 2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4. 3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 4. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 7. Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 8. Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4. 9. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4. 10. Hadual Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4. 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 13. Rekapitulasi Hasil Tiap Hipotesis.....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1. Model Penelitian .....	33
Gambar 4. 1. Hasil Uji Sobel 1 .....	59
Gambar 4. 2. Hasil Uji Sobel II .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian</u> .....	76
<u>Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian</u> .....	79
<u>Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas</u> .....	96
<u>Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas</u> .....	100
<u>Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinieritas</u> .....	100
<u>Lampiran 6. Hasil Uji Heterokedastisitas</u> .....	101
<u>Lampiran 7. Hasil Uji Autokorelasi</u> .....	101
<u>Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier 1</u> .....	102
<u>Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier 2</u>	103

