



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOJEK DI KOTA DEPOK JAWA BARAT MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI

HERFA TANUR 1710111102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOJEK DI KOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

HERFA TANUR 1710111102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021

SKRIPSI

PEGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVEN

Dipersiapkan dan disusun oleh :

HERFA TANUR 1710111102

**Telah dipertahankan di depan Tim penguji pada tanggal : 13 Juli
2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dra. Bernadin Dwi M, MM
Ketua Penguji



Rosali, SE, MM
Penguji I



Dianwicakasih Arieftiara,
SE., Ak., M. Ak, CA, CSRS
Dekan



Drs. Nobelson, MM
Penguji II



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi
Manajemen Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Juli 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Herfa Tanur

NIM : 1710111102

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Herfa Tanur)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herfa Tanur
NIM : 1710111102
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas skripsinya yang berjudul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengakhimedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 13 Juli 2021

Yang Menyatakan


METERAI TEMPEL
39A7AJX405611125
(Herfa Tanur)

***The Effect of E-service Quality, Service Quality and Brand Image on
Gojek Customer Loyalty in Depok City, West Java With Customer
Satisfaction as Intervening Variabel***

By Herfa Tanur

Abstract

Gojek is a company engaged in services that utilize technology. However, competitors are present by offering similar services, so Gojek needs to maintain customer loyalty. But now there is a problem because many Gojek users also use services from other companies due to the emergence of competitors. Therefore, the question posed by this study is whether e-service quality and brand image affect customer satisfaction and loyalty. This research is included in quantitative research, using data obtained through a questionnaire survey of 100 respondents using a Likert scale, then using Smart PLS 3.0 to process the data. The results obtained indicate that e-service quality has no significant effect on customer satisfaction. Variables of service quality and brand image have a significant effect on customer satisfaction. E-service quality has no significant effect on loyalty through customer satisfaction. Service quality and brand image have a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. And the results of the variable customer satisfaction affect customer loyalty.

***Keywords : E-service Quality, Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty,
Customer Satisfaction***

Pengaruh *E-service Quality*, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening

Oleh Herfa Tanur

Abstrak

Gojek merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memanfaatkan teknologi. Namun pesaing hadir dengan menawarkan layanan jasa yang serupa sehingga Gojek perlu mempertahankan loyalitas pelanggannya. Tetapi saat ini terjadi masalah karena banyak pengguna Gojek yang juga menggunakan layanan jasa dari perusahaan lain yang disebabkan oleh munculnya pesaing. Oleh karena itu, pertanyaan yang diajukan oleh penelitian ini adalah apakah *e-service quality* kualitas layanan dan citra merek mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data yang diperoleh melalui survei kuesioner terhadap 100 responden dengan menggunakan skala Likert, kemudian menggunakan Smart PLS 3.0 untuk mengolah datanya. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *E-service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Serta hasil variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *E-service Quality*, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Jumat, tanggal 13 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Herfa Tanur
NIM : 1710111102
Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Pengaruh *E-service Quality*, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Depok, Jawa Barat melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)
Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi M, MM	Ketua Penguji	1.
2	Rosali, SE, MM	Penguji I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Penguji II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH E-SERVICE QUALTY, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**” dengan baik. Skripsi ini salah satu tugas wajib mahasiswa sebagai persyaratan untuk mengambil gelar Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak telah mendukung serta membantu dalam menyusun penelitian ini. Saya sadar tanpa bantuan dan dukungan dari mereka, penelitian ini tidak dapat terselesaikan. Maka dari itu saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada pihak yang telah membantu saya terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada saya selama mengerjakan penelitian ini.
2. Ibu **Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu **Dr. Desmintari, S.E., M.M** selaku Ketua Jurusan Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Bapak **Wahyudi.,SE.,MM** selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasionale Veteran Jakarta.
5. Bapak **Drs. Nobelson, MM** selaku pembimbing I
6. Ibu **Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.** selaku pembimbing II saya
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan ilmu bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh teman S1 Manajemen angkatan 17 yang saling memberikan dukungan satu sama lain.

9. Buyung Habi selaku teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan doa serta mendengarkan segala keluh kesah penulis selama mengerjakan penelitian ini.
10. Teman-teman di KKN Desa Penari yang Bernama Irsyaad, Saski, Alyssa, Dhanti, Habib, Sony, Miftah, Kevin, Kelvin, Rezka, Adon, Putu dan Aldo yang selalu memberikan support, bantuan dan juga ilmu yang sangat berguna
11. Basis Kanan yang dianggotai oleh Bagy, Meisya, Erika, Esmunaldo, Andri, Bella, Nabila dan Rio yang telah banyak memberi dukungan dan doa.
12. Mitta dan Etika yang selalu memberikan saran, masukan serta ilmu terkait penelitian bidang pemasaran yang saya kerjakan.
13. Sahabat terdekat saya Flori, Mora, dan Kania yang selalu memberikan dukungan dan doa.

Depok, 13 Juli 2021

Penulis,

Herfa Tanur

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	10
I.3. Tujuan Penelitian	10
I.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
II.2. Landasan Teori	25
II.2.1 Pemasaran.....	25
II.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	27
II.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	29
II.2.4 <i>E-Service Quality</i>	32
II.2.5 Kualitas Pelayanan	34
II.2.6 Citra Merek.....	36
II.3. Model Penelitian Empiris	40
II.4. Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
III.1. Definsi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
III.1.1. Definisi Operasional.....	43
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	43
III.2. Populasi dan Sampel	45
III.2.1. Populasi.....	45
III.2.2. Sampel.....	45
III.3. Teknik Pengumpulan Data	46
III.3.1. Jenis Data	46
III.3.2. Sumber Data.....	47
III.3.3. Pengumpulan Data	47
III.4. Teknik Analisis Data.....	51
III.4.1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	51
III.4.2. Teknik Analisis Data Inferensial.....	52
III.4.3. Uji Validitas	57
III.4.4. Uji Reliabilitas	58
III.4.5. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	64
IV.2. Deskripsi Data Penelitian.....	65
IV.2.1. Deskripsi Data Responden.....	65
IV.2.2. Deskripsi Data Penelitian.....	70
IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis	77
IV.3.1. Uji Validitas	77
IV.3.2. Uji Reliabilitas	85
IV.3.3. Model Struktural (Inner Model)	87
IV.3.4. Uji Hipotesis (Resampling Boothstraping).....	88
IV.4. Pembahasan.....	93
IV.4.1. Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	93

IV.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	94
IV.4.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	94
IV.4.4. Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	95
IV.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	96
IV.4.6. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	97
IV.4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	98
IV.5. Keterbatasan Penelitian.....	99
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	100
V.1. Simpulan	100
V.2. Saran	101
 DAFTAR PUSTAKA	102
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor per unit 2017-2019.....	2
Tabel 2 Standar Layanan Gojek.....	7
Tabel 3 GAP Research.....	20
Tabel 4 Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 5 Skala Likert.....	47
Tabel 6 Kisi-kisi Pernyataan.....	48
Tabel 7 Loading Factor.....	52
Tabel 8 <i>Tingkat Realiabilitas</i> Cornbach Alpha.....	59
Tabel 9 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan...	71
Tabel 10 Analisis Jawaban Responden Terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.	72
Tabel 11 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel E-service Quality	73
Tabel 12 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ..	74
Tabel 13 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	76
Tabel 14 Convergent Validity.....	79
Tabel 15 Convergent validity setelah re-estimasi.....	80
Tabel 16 Fornell Lacker Criterium.....	82
Tabel 17 Nilai AVE indikator reflektif.....	82
Tabel 18 Cross Loading.....	83
Tabel 19 Cross Loading setelah re-estimasi.....	84
Tabel 20 Nilai VIF Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 21 Uji Reliabilitas Indikator Reflektif.....	86
Tabel 22 Outer Weight.....	87
Tabel 23 R Square.....	88
Tabel 24 Hasil Uji t-statistik.....	89
Tabel 25 Hasil Pengujian t-statistik Variabel Intervening.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pengguna Transportasi Online.....	4
Gambar 2 Tampilan Aplikasi Gojek	6
Gambar 3 Jalur Penelitian	41
Gambar 4 Langkah-langkah menggunakan SmartPLS	53
Gambar 5 Inner Model	54
Gambar 6 Outer Model Indikator Formatif.....	55
Gambar 7 Outer Model Indikator Reflektif	55
Gambar 8 Konstruksi Diagram Jalur	56
Gambar 9 Logo Gojek.....	64
Gambar 10 Beberapa Layanan Jasa yang Tersedia Pada Aplikasi Gojek.....	65
Gambar 11 Usia Responden.....	66
Gambar 12 Jenis Kelamin Responden	67
Gambar 13 Jenis Pekerjaan Responden	68
Gambar 14 Pendapatan Perbulan Responden	69
Gambar 15 Frekuensi Penggunaan dalam Satu Bulan	70
Gambar 16 Outer Model	78
Gambar 17 Uji Hipotesis.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Data Kuesioner 100 Responden	115
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden	128
Lampiran 4 Hasil Output Smart PLS 3.0	129
Lampiran 5 t-tabel.....	135
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	136