



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA TRANSPORTASI
GO-JEK DI BINTARO**

SKRIPSI

DEDE RIYANTO

1310111025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA TRANSPORTASI
GO-JEK DI BINTARO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

DEDE RIYANTO

1310111025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dede Riyanto

NIM. : 1310111025

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

Jakarta, 05 Juli 2017

Yang Menyatakan



Dede Riyanto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dede Riyanto
NIM. : 1310111025
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 Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transpotasi Go-Jek Di Bintaro**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 05 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Dede Riyanto

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA TRANSPORTASI GO-JEK DI BINTARO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DEDE RIYANTO

1310111025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 05 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, S.E., M.M.
Ketua Penguji




Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji I (Pembimbing)

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Rosali, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretanat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692858
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Rabu , tanggal 05 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : DEDE RIYANTO

No.Pokok Mahasiswa : 1310111025

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI JASA GO-JEK DI BINTARO**

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE, MM	Ketua	1.
2	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota	2.
3	Rosali, SF, MM	Anggota	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing



Wahyudi, SE, MM

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Go-Jek Di Bintaro

Oleh

Dede Riyanto

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Go-Jek di Bintaro. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 orang responden, dengan metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Path Analysis* (Analisa Jalur). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,352. (2) Kualitas pelayanan secara tidak langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,598. (3) Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,459. (4) Harga secara tidak langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,780. (5) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,700.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

The Influence Of Service Quality, and Price To The Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Of Transportation Service Called Go-Jek In Bintaro

By

Dede Riyanto

Abstract

This research is using quantitative research that aims to determine the influence of service quality and price to the customer loyalty through customer satisfaction. The population in this research is the people who used Go-Jek applications in Bintaro area. The samples was taken as many as 130 respondents, with the method of non probability sampling by using purposive technique. The collections of data was done by distribute the questionnaire. Analysis technique that used in this research is path analysis method. The results of this research shows that (1) the quality of service has a significant effect on customer loyalty with the coefficient value of 0.352. (2) the service quality indirectly has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with coefficient value of 0,598. (3) The price has significant effect to customer loyalty with the coefficient value of 0,459. (4) The price indirectly has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with coefficient value of 0,780. (5) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty with coefficient value of 0,700.

Keywords: Service Quality, Price, Customer satisfaction, Customer loyalty.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Go-Jek Di Bintaro”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Diana Triwardhani, S.E.,M.M. sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Rosali, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing II, Bapak Wahyudi, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Bapak Hariyanto Ridwan, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing akademik, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan kesempatan, arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dan tak lupa juga saya berterimakasih kepada pihak mitra *driver* Go-Jek yang telah berkerjasama atas pembuatan skripsi ini.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Mirin, Ibu Juheti dan adik saya Dewi Armianti yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis juga sampaikan kepada sahabat-sahabat terdekat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Arie O, Irvan A S, Agni R A, Angga W, Yuke A, Nurul P, Ayu M N, Bimo E B, Hendras A, Ngurah P, Surya W, Wayan K A, Aruni L, Safira B, Siti M, Yusnia, Imalia S, Yussi A, Ain S G, R Amalia, Dini R, Herdien H, Hendrika, Julian A K, Alvin F, Qotrunnada, Elvi W, Saarah A R, Delaya S, Bibor Classic, Keluarga besar Local A, dan Smokar 2013, dan teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2013 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 05 Juli 2017

Dede Riyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
II.2 Landasan Teori.....	11
II.2.1 Pemasaran Jasa.....	11
II.2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
II.2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	12
II.2.1.3 Karakteristik Jasa	12
II.2.2 Loyalitas Pelanggan	13
II.2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
II.2.2.2 <i>Driver</i> Kesetiaan Pelanggan.....	13
II.2.2.3 Program Loyalitas Pelanggan Sebagai Upaya Mempertahankan Pelanggan	13
II.2.2.4 Pengukuran Loyalitas Pelanggan	14
II.2.2.5 Strategi Meningkatkan Loyalitas	14
II.2.3 Kepuasan Pelanggan	14
II.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
II.2.3.2 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan	15
II.2.3.3 Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	16
II.2.3.4 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	17
II.2.3.5 Kepuasan Pelanggan dan Mempertahankan Pelanggan	17
II.2.4 Kualitas Pelayanan	18
II.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18

II.2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
II.2.4.3	Ukuran Keras dari Kualitas Pelayanan	19
II.2.5	Harga	19
II.2.5.1	Pengertian Harga	19
II.2.5.2	Peranan Harga	20
II.2.5.3	Tujuan Penetapan Harga	20
II.2.5.4	Indikator Harga	21
II.3	Kerangka Pemikiran.....	21
II.4	Pengembangan Hipotesis	23
II.4.1	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
II.4.2	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	24
II.4.3	Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
II.4.4	Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	24
II.4.5	Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
III.1.1	Definisi Operasional.....	25
III.1.2	Pengukuran Variabel	26
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	26
III.2.1	Populasi	26
III.2.2	Sampel.....	27
III.3	Teknik Pengumpulan Data	28
III.3.1	Jenis Data	28
III.3.2	Sumber Data.....	28
III.3.3	Pengumpulan Data	28
III.4	Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	30
III.4.1	Teknik Analisa Data.....	30
III.4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
III.4.1.2	Uji Asumsi Klasik	31
III.4.2	Uji Hipotesis.....	32
III.4.2.1	Uji t.....	32
III.4.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	34
III.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
III.5	Kerangka Penelitian	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
IV.2	Deskripsi Data	37
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	37
IV.2.2	Deskripsi Data Penelitian	38
IV.3	Uji Kualitas Data	41
IV.3.1	Uji Validitas	41

IV.3.2	Uji Reliabilitas	46
IV.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis	47
IV.4.1	Uji Normalitas	47
IV.4.2	Uji Linearitas.....	49
IV.4.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50
IV.5	Pembahasan.....	58
IV.5.1	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
IV.5.2	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	59
IV.5.3	Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
IV.5.4	Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	59
IV.5.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
IV.5.6	Nilai Residu.....	60
IV.5.7	Keterbatasan Penelitian	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	61
V.1	Simpulan	61
V.2	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA	63
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data pengguna aplikasi teknologi di Indonesia tahun 2016.....	2
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 3.	Pengukuran Variabel.....	26
Tabel 4.	Skala Likert	29
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen.....	29
Tabel 6.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	31
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Tempat tinggal	38
Tabel 10.	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian	39
Tabel 11.	Butir 1 – 16 Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 12.	Butir 17 – 22 Variabel Harga	40
Tabel 13.	Butir 23 – 38 Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 14.	Butir 17 – 22 Variabel Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 15.	<i>Case Processing Summary</i> Kualitas Pelayanan	42
Tabel 16.	Validitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 17.	<i>Case Processing Summary</i> Harga	43
Tabel 18.	Validitas Butir Pernyataan Harga.....	43
Tabel 19.	<i>Case Processing Summary</i> Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 20.	Validitas Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 21.	<i>Case Processing Summary</i> Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 22.	Validitas Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 23.	<i>Reliability Statistics</i> Kualitas Pelayanan	46
Tabel 24.	<i>Reliability Statistics</i> Harga	46
Tabel 25.	<i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 26.	<i>Reliability Statistics</i> Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 27.	<i>Normality Kolmogorov-Smirnov</i>	48
Tabel 28.	Linearitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 29.	Linearitas Harga dan Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 30.	Linearitas Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 31.	<i>Coefficients</i> Sub-struktural 1	52
Tabel 32.	<i>Summary Model</i> 1 Sub-Struktural 1	52
Tabel 33.	<i>Coefficients</i> Sub-struktural 2.....	54
Tabel 34.	<i>Summary Model</i> Sub-Struktural 2.....	55
Tabel 35.	Pengaruh Kausal Antar Variabel Penelitian.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2. Kerangka Penelitian	35
Gambar 3. Normal P-P Plot <i>Regression Standarized Residual</i>	48
Gambar 4. Hubungan Struktural Variabel X_1 , X_2 , Z dan Y	51
Gambar 5. Hubungan Sub-struktural 1 Variabel X_1 , X_2 terhadap Y	51
Gambar 6. Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktural 1 Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	53
Gambar 7 . Hubungan Sub-Struktural 2 Variabel X_1 , X_2 dan Z terhadap Y	53
Gambar 8. Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktural 1 Variabel X_1 , X_2 , dan Y	55
Gambar 9. Hubungan Kausal Empiris X_1 , X_2 , dan Y terhadap Z	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Input Data 30 Responden
Lampiran 3	Uji Validitas dan reliabilitas SPSS 23
Lampiran 4	Input Data 100 Responden
Lampiran 5	Deskripsi Bobot Butir Kuesioner
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik, dan Uji Normalitas
Lampiran 7	Output Path Sub-struktural, dan Uji Partial (t) Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran 8	t Tabel
Lampiran 9	r Tabel
Lampiran 10	Surat Riset