



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *RIDE*
HAILING GRAB DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

ATIKA KESHA FEBRIYANI 2210111119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *RIDE*
HAILING GRAB DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

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

ATIKA KESHA FEBRIYANI 2210111119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Atika Kesha Febriyani
NIM 2210111119

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

Jakarta, 17 Oktober 2025
Yang menyatakan,



Atika Kesha Febriyani

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Atika Kesha Febriyani
NIM : 2210111119
Fakultas : 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:

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA RIDE HAILING GRAB DI DKI JAKARTA

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 : 18 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Atika Kesha Febriyani

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA *RIDE HAILING* GRAB DI DKI
JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ATIKA KESHA FEBRIYANI 2210111119

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM
Ketua Penguji



Risty Rahma Dafina, SE, MM
Penguji I



Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si
Penguji II



Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Desember 2025

CUSTOMER LOYALTY ANALYSIS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION AMONG RIDE-HAILING USERS IN DKI JAKARTA

By Atika Kesha Febriyani

ABSTRACT

The rapid growth of ride-hailing services in Indonesia has increased public mobility; however, it also poses challenges in maintaining customer loyalty due to inconsistencies in service quality and promotional effectiveness. This condition highlights customer satisfaction as a crucial factor in building user loyalty. This study aims to examine, verify, and analyze the effects of service quality and promotion on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable among Grab users in DKI Jakarta. This research adopts a quantitative approach with a sample of 138 respondents who actively use Grab and meet the research criteria. The sampling technique employed was non-probability sampling. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS version 4.0. The results indicate that service quality and promotion do not have a direct effect on customer loyalty, while customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty; however, it does not fully mediate the relationship between service quality, promotion, and customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Promotion, Service Quality.

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA RIDE HAILING DI DKI JAKARTA

Oleh Atika Kesha Febriyani

Abstrak

Pesatnya pertumbuhan layanan ride-hailing di Indonesia mendorong peningkatan mobilitas masyarakat, namun di sisi lain menimbulkan tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan akibat ketidakkonsistenan kualitas layanan dan efektivitas promosi. Kondisi tersebut menjadikan kepuasan pelanggan sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna Grab di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 138 responden yang aktif menggunakan Grab dan memenuhi kriteria penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara non-probability sampling. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sementara kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, namun tidak sepenuhnya memediasi hubungan kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Promosi, Kualitas Pelayanan

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 18 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Atika Kesha Febriyani
NIM : 2210111119
Program Studi : Manajemen S1
Judul Tugas Akhir :

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA RIDE HAILING GRAB DI DKI JAKARTA

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang-Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	Ketua	
2	Risty Rahma Dafina, SE, MM	Anggota I	
3	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 18 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti seminar proposal dalam rangka penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.SI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama penyusunan proposal ini.
2. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.O.S., MM SI selaku ketua penguji yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama penyusunan proposal ini.
3. Ibu Risty Rahma Dafina, S.E, M.M. selaku penguji I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama penyusunan proposal ini.
4. Teruntuk Natasya Rahmadani, teman semotor sejak awal kuliah, yang selalu membantu dan menemani penulis dalam berbagai proses selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kehadiran yang selalu ada, terutama di saat-saat penulis merasa lelah dan butuh semangat. Kehadiranmu memberikan banyak bantuan dan dorongan positif sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat dijalani dengan lebih ringan.
5. Teman-teman di grup “Main Lah”, IGEBOYA, dan Lari HRSNYA yang merupakan teman-teman kampus, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama masa perkuliahan. Kebersamaan kalian tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan

berbagai tugas akademik, tetapi juga menghadirkan canda, cerita, dan energi positif yang membuat proses penyusunan proposal ini terasa lebih ringan dan tetap menyenangkan.

6. Kedua orang tua dan adik tercinta, yang selalu hadir menemani penulis dengan doa, perhatian, dan dukungan tanpa henti. Dukungan, kesabaran, serta kepercayaan yang diberikan menjadi sumber semangat terbesar bagi penulis dalam menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan proposal skripsi ini. Kehadiran keluarga memberikan kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan setiap tahapan dengan baik. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti.
7. Dunia Formula 1, yang menjadi salah satu sarana hiburan dan pelepas stres bagi penulis di tengah kesibukan akademik, khususnya George Russell, yang dengan berbagai aksi dan performanya mampu memberikan hiburan serta semangat tersendiri bagi penulis.
8. Untuk diri sendiri, terima kasih karena sudah bertahan, berusaha, dan tidak menyerah dalam menjalani seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun sering merasa lelah, ragu, dan tertekan. Semua proses, perjuangan, dan usaha yang dijalani menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan dengan baik.

Jakarta, 10 Januari 2026

Atika Kesha Febriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	iii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iiiiv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	vii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Promosi.....	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3 Model Penelitian	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna <i>Ride Hailing</i> Grab di DKI Jakarta	30
2.3.2 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna <i>Ride</i> <i>Hailing</i> Grab di DKI Jakarta	30
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna <i>Ride Hailing</i> Grab di DKI Jakarta	31
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada pengguna <i>Ride Hailing</i> Grab di DKI Jakarta.....	31
2.3.5 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna <i>Ride</i> <i>Hailing</i> Grab di DKI Jakarta	32
2.4 Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.1.1 Definisi Operasional.....	34
3.1.2 Pengukuran Variabel	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data	39
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	39
3.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial	40
3.4.3 Uji Validitas.....	45
3.4.4 Uji Reliabilitas.....	46
3.4.5 Uji R Squares (R^2).....	46
3.4.6 Uji Q-Squares (Q^2)	47
3.4.7 Uji Hipotesis.....	47
3.4.8 Uji Mediasi Variance Accounted For (VAF)	49
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2 Deskripsi Data Penelitian	52
4.2.1 Deskripsi Data Responden	52
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	57
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	62
4.3.1 Analisis Inferensial.....	62
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68
4.3.3 Uji Hipotesis.....	70
4.3.4 Uji Mediasi <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	72
4.4 Pembahasan	74
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Ride Hailing Grab di DKI Jakarta	74
4.4.2 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Ride Hailing Grab di DKI Jakarta	77
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Ride Hailing Grab di DKI Jakarta	80
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada pengguna Ride Hailing Grab di DKI Jakarta.....	83
4.4.5 Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada pengguna Ride Hailing Grab di DKI Jakarta	86

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Keterbatasan Penelitian	92
5.3	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 2. Negara dengan Jumlah Pengguna Transportasi Online Tertinggi	2
Gambar 3. Perkembangan transportasi di Indonesia.....	2
Gambar 4. Grafik Top Brand Index Transportasi Online 2021–2025.....	3
Gambar 5. Peringkat Most Valuable Mobility Brand 2025.....	4
Gambar 6. Skor Kepuasan Pelanggan Grab.....	4
Gambar 7. Grafik Alasan Memilih Aplikasi Transportasi Online.....	5
Gambar 8. Aplikasi Grab Error di tahun 2021 dan 2025	6
Gambar 9. Ulasan Kualitas Pelayanan Grab di App Store.....	6
Gambar 10. Ulasan Promosi Grab di App Store	7
Gambar 11. Model Penelitian.....	32
Gambar 12. Prosedur Analisis SEM-PLS	42
Gambar 13. Inner Model	42
Gambar 14. Outer Model	43
Gambar 15. Diagram Jalur	44
Gambar 16. Logo Grab	51
Gambar 17. Karakteristik responden berdasarkan jumlah penggunaan Grab	52
Gambar 18 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
Gambar 19 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Gambar 20 Karakteristik responden beraktivitas di wilayah DKI Jakarta.....	55
Gambar 21 Karakteristik responden status pekerjaan	56
Gambar 22 Outer Model	62
Gambar 23 Inner Model	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 2. Matriks Pengukuran Variabel	35
Tabel 3. Bobot Penilaian dengan Skala Likert	38
Tabel 4. Kisi-kisi Pernyataan di dalam Kuisisioner Penelitian.....	38
Tabel 5. Hasil Interpretasi Indeks Responden.....	40
Tabel 6. Klasifikasi Nilai R-Square	47
Tabel 7 Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .	58
Tabel 8 Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Promosi (X2)	59
Tabel 9 Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) .	60
Tabel 10 Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan(Y) .	61
Tabel 11 Convergent Validity	63
Tabel 12 Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 13 Cross Loading	65
Tabel 14 Composite Reliability.....	67
Tabel 15 Cronbach's Alpha	67
Tabel 16 R-Square.....	69
Tabel 17 Q-Square.....	70
Tabel 18 Uji Bootstrapping	71
Tabel 19 Uji Variance Accounted For (VAF)	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2 Data Jawaban Responden	106
Lampiran 3 Karakteristik Data responden	118
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	121
Lampiran 5 Hasil Output Outer Model Penelitian	122
Lampiran 6 Hasil Output Inner Model Penelitian.....	123
Lampiran 7 Hasil Output Model Penelitian	124
Lampiran 8 Bukti Sebar Kuesioner.....	128