



**ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DIGITAL DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GRABBIKE (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UPNVJ)**

SKRIPSI

NABILA AYU AFIFAH TANAMAL

1610111200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DIGITAL DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GRABBIKE (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UPNVJ)**

SKRIPSI

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

NABILA AYU AFIFAH TANAMAL

1610111200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nabila Ayu Afifah Tanamal

NIM : 1610111200

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

Jakarta, 15 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Nabila Ayu Afifah Tanamal)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabila Ayu Afifah Tanamal
NIM : 1610111200
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 PENGARUH PEMASARAN DIGITAL DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UPNVJ)

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 : 15 Juli 2020

Yang menyatakan,



Nabila Ayu Afifah Tanamal

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DIGITAL DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UPNVJ)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NABILA AYU AFIFAH TANAMAL

1610111200

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 8 Juli 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. MB Nani Ariani, SE, MM
Ketua Penguji



Drs. Hariyanto Ridwan, MM
Penguji I



Suharyati, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 27 Juli 2020

**ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DIGITAL DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UPNVJ)**

**Oleh
Nabila Ayu Afifah Tanamal**

Abstrak

Penelitian yang dilakukan pada GrabBike ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui apakah loyalitas pelanggan GrabBike dipengaruhi oleh pemasaran digital dan kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPNVJ yang menggunakan fitur GrabBike secara berulang. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden dengan metode *probability sampling, simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan alat bantu *google form* kepada para mahasiswa UPNVJ yang menggunakan fitur GrabBike. Teknik analisis kuantitatif yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software Smart PLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pemasaran digital berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,660. (2) kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,241.

Kata kunci: Pemasaran Digital, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pelanggan.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF DIGITAL MARKETING AND SERVICE
QUALITY ON GRABBIKE CUSTOMERS LOYALTY
(CASE STUDY ON UPNVJ STUDENTS)**

**By
Nabila Ayu Afifah Tanamal**

Abstract

The research conducted at GrabBike uses quantitative descriptive methods with the aim of finding out whether GrabBike customer loyalty is carried out by digital marketing and service quality. The population in this study were UPNVJ students who used the GrabBike feature repeatedly. Samples taken as many as 100 respondents with the probability sampling method, simple random sampling. Data collection is done through the collection of questionnaires using the Google form tool for UPNVJ students who use the GrabBike feature. Quantitative analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with Smart PLS 3.0 software. The results of this study prove that (1) digital marketing has a significant effect on customer loyalty with a path coefficient of 0.660. (2) service quality has a significant effect on customer loyalty with a path coefficient of 0.241.

Keywords: Digital Marketing, Service Quality, and Customer Loyalty.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Rabu, 8 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Nabila Ayu Afifah Tanamal

NIM : 1610111200

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GrabBike (Studi Kasus Pada Mahasiswa UPNVJ).

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

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. MB Nani Ariani, SE, MM	Ketua	1.
2	Drs. Hariyanto Ridwan, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 8 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul pada penelitian ini adalah **“Analisis Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GrabBike (Studi Kasus Pada Mahasiswa UPNVJ)”**. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dian Wicakasih Ariefiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen, dan Bapak Wahyudi SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah membimbing penulis baik di bidang akademik maupun organisasi. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Suharyati SE, MM dan Bapak Drs. Syarif Ali, M. Si., CHRP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi yang sangat bermanfaat selama penulis menyusun skripsi ini. Serta penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Yuliniar SE, MM dan seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama menjalani perkuliahan.

Disamping itu, penulis ucapkan terima kasih kepada Ayah Nyong Achmad Tanamal dan Ibu Sri Wahyuni selaku orangtua tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih mendalam kepada kakak dan adik tersayang yang selalu memberikan dukungan serta masukan kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada sahabat-sahabat yang telah berjuang bersama dan menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 27 Juli 2020

Nabila Ayu Afifah Tanamal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ix
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1. Tinjauan Pustaka	9
II.1.1. Pemasaran.....	9
II.1.2. Loyalitas Pelanggan.....	10
II.1.3. Pemasaran digital.....	13
II.1.4. Kualitas Layanan	16
II.1.5. Pemasaran Digital dan Loyalitas Pelanggan	18
II.1.6. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	18
II.2. Model Penelitian Empirik.....	19
II.3. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN	22
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	22
III.1.1. Definisi Operasional	22
III.1.2. Pengukuran Variabel	23
III.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
III.2.1. Populasi	23
III.2.2. Sampel	24
III.3. Teknik Pengumpulan Data	25
III.3.1. Jenis Data.....	25
III.3.2. Sumber Data	25
III.3.3. Pengumpulan Data.....	25

III.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	27
III.4.1. Teknik Analisis Data	27
III.4.1.1. Analisis Data Deskriptif	27
III.4.1.2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	29
III.4.2. Uji Hipotesis	32
III.4.2.1. Uji t (Uji Koefisien Regresi Parsial)	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	34
IV.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	34
IV.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	35
IV.1.3. Fitur Aplikasi Grab	35
IV.2. Deskripsi Data Penelitian.....	36
IV.2.1. Deskripsi Data Responden	36
IV.2.2. Deskripsi Data Penelitian.....	37
IV.3. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	42
IV.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
IV.3.2. Uji Validitas Konvergen	44
IV.3.3. Uji Validitas Diskriminan	45
IV.3.4. Uji Reliabilitas	47
IV.3.5. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
IV.3.5.1. <i>R-Square</i>	48
IV.3.5.2. <i>Q Square</i>	48
IV.3.5.3. Uji T-Statistik	49
IV.4. Pembahasan.....	50
IV.4.1. Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
IV.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
V.1. Simpulan	55
V.2. Keterbatasan Penelitian	55
V.3. Saran.....	55
 DAFTAR PUSTAKA	57
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis.....	1
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	23
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner	27
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks Responden	28
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	32
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Fakultas.....	37
Tabel 10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Y)	38
Tabel 11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X1)	39
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X2)	41
Tabel 13. <i>Outer Loading Factor</i>	44
Tabel 14. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	45
Tabel 15. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 16. Uji Reliabilitas	47
Tabel 17. <i>R-Square</i>	48
Tabel 18. Hasil Uji T-Statistik	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Telepon Genggam Di Indonesia Tahun 2016-2019	2
Gambar 2. Persentase Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> 2018.....	2
Gambar 3. Pengguna Aktif Bulanan Aplikasi Ojek <i>Online</i> Di Indonesia	3
Gambar 4. Alasan Penggunaan Transportasi <i>Online</i>	4
Gambar 5. Jasa Transportasi <i>Online</i> Yang Sering Digunakan.....	4
Gambar 6. Tarif Baru Ojek <i>Online</i> 2020	5
Gambar 7. Kerangka Penelitian	20
Gambar 8. Langkah Analisis PLS.....	29
Gambar 9. Kerangka Model Penelitian.....	30
Gambar 10. Logo Grab	34
Gambar 11. <i>Outer Model</i>	43
Gambar 12. <i>Inner Model</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer Model PLS*
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner Model PLS*
- Lampiran 9. Hasil *Output Model PLS*
- Lampiran 10. T Tabel Dan R Tabel
- Lampiran 11. Hasil Turnitin