

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
MERK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
GOJEK DI ERA NEW NORMAL**

(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Gojek Palembang)

SKIRIPSI



Disusun Oleh :

RICKY RISWANTO

171510035

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
MERK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
GOJEK DI ERA NEW NORMAL
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Gojek Palembang)**



Disusun Oleh :

RICKY RISWANTO

171510035

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata
Satu pada**

Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MERK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GOJEK DI ERA NEW NORMAL

RICKY RISWANTO
171510035

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Palembang, 29 Maret 2022
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Efan Elpanso, S.E., M.M.

Dekan,



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MERK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GOJEK DI ERA NEW NORMAL”

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 24 Maret 2022 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Efan Elpanso, S.E., M.M. Ketua Penguji
2. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. Anggota Penguji 1
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si. Anggota Penguji 2



Palembang, 29 Maret 2022
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ricky Riswanto

Nim : 171510035

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia laporan yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara *daring*;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh - sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 29 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Ricky Riswanto

Nim 171510035

ABSTRAK

Dari beberapa layanan yang berbasis digital, ada suatu ide untuk membuat layanan transportasi *online* yaitu Gojek. Namun, kondisi perekonomian global saat ini dihadapkan dengan permasalahan yang serius, penyebabnya tidak lain adalah *Corona Virus Disease* (COVID-19). Keamanan akan ancaman penularan COVID-19 akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan layanan fitur *go-ride* pada aplikasi Gojek.. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap merk akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan atau menimbulkan rasa loyalitas bagi pelanggan Gojek. Aktivitas sosial ekonomi kembali mulai dibuka oleh pemerintah dengan protokol kesehatan yang wajib diterapkan atau dapat disebut juga *new normal*. New normal adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Metode penelitian pada skripsi ini bersifat deskriptif kualitatif yang menjelaskan kualitas pelayanan dan kepercayaan merk terhadap loyalitas pelanggan pada Gojek di era *new normal*. Hasil penelitian pada skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merk berpengaruh secara parsial maupun simultan dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merk, New Normal, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

From several digital-based services, there is an idea to create an online transportation service, namely Gojek. However, the current global economic condition is faced with serious problems, the cause of which is none other than the Corona Virus Disease (COVID-19). The security of the threat of COVID-19 transmission will have an impact on customer loyalty to use the go-ride feature service on the Gojek application. Therefore, service quality and trust in brands will be important factors in increasing or creating a sense of loyalty for Gojek customers. Socio-economic activities have begun to be opened again by the government with health protocols that must be implemented or can also be called the new normal. New normal is a change in behavior to continue to carry out normal activities by adding health protocols to prevent the transmission of Covid-19. The research method in this thesis is descriptive qualitative which explains the quality of service and brand trust on customer loyalty to Gojek in the new normal era. The results of the research in this thesis indicate that service quality and brand trust have a partial or simultaneous and significant effect on customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Brand Trust, New Normal, Customer Loyalty

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,”

(QS. Al-Insyirah:6)

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri,"

(QS. Ar-Ra'd:11)

Persembahan

1. Orangtuaku tercinta yang tak henti-hentinya dengan ikhlas mendoakan dan memberikan motivasi baik dari segi moril maupun materil.
2. Saudara - saudariku tersayang, sebagai inspirasi dan motivasiku dalam menuntut ilmu.
3. Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang.
4. Sahabat terbaikku yang telah membantu dan menemani hari-hariku menjalani bimbingan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ricky Riswanto

Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 06 Februari 2000

Alamat : Jalan Bungaran 2 NO 150 8 ULU Jakabaring

Email : Rickyrnt2@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Akademis :

- Sekolah Dasar Negeri 95 Palembang
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Palembang
- Sekolah Menengah Atas PGRI 2 Palembang

Non-Akademis :

- Sertifikat Seminar Dan Forum Diskusi “Strategi Dalam Menghadapi Dampak Ekonomi Global”
- Sertifikat Pengenalan Sistem Pendidikan Perguruan Tinggi Universitas Bina Darma
- *Certificate Inspiring Talk Creative Entrepreneur Fair 2019*
- *Certificate Of Participation The 1st Character Building Program “Self Identification”*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gojek di Era New Normal”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis di Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

- Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis.
- Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Efan Elpanso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

- Seluruh Dosen Program Studi Manajemen dan Staf Fakultas Ekonomi & Bisnis yang telah memberikan tambahan ilmu bagi penulis selama perkuliahan.
- Terima kasih ku ucapkan kepada Ayah dan Ibu, yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya, selalu mendoakan dan memberikan motivasi dari segi moril maupun materi.
- Saudara / saudari dan sahabat saya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tentunya penulisan dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan – kesalahan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu, di harapkan pembaca bersedia memberikan kritik atau saran yang bersifat membangun guna memperoleh kesempurnaan pada skripsi ini. Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini mendapatkan *Ridha* dari Allah SWT dan dapat memberikan manfaat bagi semua terutama bagi penulis sendiri.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 29 Maret 2022
Penulis



Ricky Riswanto
NIM. 171510035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO & PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.2.5 Faktor – Faktor Mengurangi Kualitas Pelayanan	20
2.3 Kepercayaan Merk	22
2.3.1 Pengertian Kepercayaan Merk	22
2.3.2 Indikator Kepercayaan Merk	24
2.3.3 Faktor Mempengaruhi Kepercayaan Terhadap Merk	24
2.4 Loyalitas Pelanggan	25
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	27
2.4.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	28
2.4.4 Keuntungan Loyalitas Pelanggan	28
2.5 Teori Hubungan	30
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan	30
2.5.2 Hubungan Kepercayaan Merk Dengan Loyalitas Pelanggan	30

2.6 Penelitian Terdahulu	31
2.7 Kerangka Berfikir	34
2.8 Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek & Subjek Penelitian	36
3.2 Variabel Penelitian	36
3.3 Operasional Variabel	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder	41
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel	42
3.6 Teknik Pengukuran Variabel	43
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Uji Instrumen	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.3 Uji Regresi	48
3.7.4 Uji Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah PT. Gojek Indonesia	51
4.2 Latar Belakang PT. Gojek Indonesia di Palembang	56
4.3 Visi & Misi PT. Gojek Indonesia	58
4.3.1 Visi PT. Gojek Indonesia	58
4.3.2 Misi PT. Gojek Indonesia	58
4.4 Logo PT. Gojek Indonesia	59
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	60
4.6 Karakteristik Responden	63
4.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi ...	65
4.7 Hasil Kuisisioner	66
4.7.1 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan	66
4.7.2 Hasil Tabulasi Kepercayaan Merk	68
4.7.3 Hasil Tabulasi Loyalitas Pelanggan	70
4.8 Hasil Uji Instrumen	71
4.8.1 Hasil Uji Validitas	71
4.8.2 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.9 Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.9.1 Hasil Uji Normalitas	73
4.9.2 Hasil Uji Multikolinearitas	74
4.10 Hasil Uji Regresi	74
4.10.1 Hasil Analisis Regresi Berganda	74

4.10.2 Hasil Koefisien Determinasi	76
4.11 Hasil Uji Hipotesis	76
4.11.1 Hasil Uji t	76
4.11.2 Hasil Uji F	77
4.12 Pembahasan Hubungan Antar Variabel	78
4.12.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	78
4.12.2 Pengaruh Kepercayaan Merk Terhadap Loyalitas	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN KUESIONER	
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneletian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Klarifikasi Jawaban	44
Tabel 3.3 Interval Kategori Jawaban	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi ...	65
Tabel 4.4 Hasil Tabulasi Kuisisioner Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.5 Hasil Tabulasi Kuisisioner Kepercayaan Merk	68
Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Kuisisioner Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda	74
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.13 Hasil Uji t	76
Tabel 4.14 Hasil Uji F	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Peneletian	34
Gambar 4.1 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2010	52
Gambar 4.2 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2016	53
Gambar 4.3 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2017	53
Gambar 4.4 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2018	54
Gambar 4.5 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2019	54
Gambar 4.6 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2020	55
Gambar 4.7 Sejarah Perusahaan Gojek pada tahun 2021	55
Gambar 4.8 Logo PT. Gojek Indonesia	59
Gambar 4.9 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia Regional	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Lembar Konsultasi
- Lampiran 3. Tabel Output SPSS
- Lampiran 4. Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 6. Surat Permohonan Pengajuan Judul
- Lampiran 7. Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 8. Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal

