

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OJEK
ONLINE KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
JUNITA HOTMALIA PANJAITAN
201410515020**




**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek
Online Kota Bekasi
Nama Mahasiswi : Junita Hotmalia Panjaitan
Nomor Pokok Mahasiswi : 201410515020
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juli 2018

Bekasi, 02 Agustus 2018

MENYETUJUI,
Pembimbing


Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog

NIP. 1705284

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online Kota Bekasi
Nama Mahasiswi : Junita Hotmalia Panjaitan
Nomor Pokok Mahasiswi : 201410515020
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juli 2018

Bekasi, 02 Agustus 2018

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Yulia Fitriani, S.Psi., MA

NIP. 051503023

Penguji I : Andreas Corsini Widya, S.Fil., MA

NIP. 15069126

Penguji II : Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog

NIP. 1705284

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Psikologi

Yunike Balsa Rhapsodia, M. Psi., Psikolog

NIP 1801316

Dekan

Fakultas Psikologi

Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog

NIP. 1705284

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online Kota Bekasi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah di tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan di foto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 02 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Junita Hotmalia Panjaitan
NPM. 201410515020

ABSTRAK

JUNITA HOTMALIA PANJAITAN. 201410515020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online Kota Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ojek online kota bekasi. Metode yang di pergunakan adalah metode kuantitatif. Tempat penelitian di Kota Bekasi dan populasinya adalah pelanggan ojek online kota Bekasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan ojek online kota Bekasi sebanyak 135 orang. Tehnik pengumpulan data menggunakan angket. Berdasarkan uji T yang dilakukan secara parsial, pada pengujian Hipotesis pertama (H1) di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa H1 di terima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Pada pengujian Hipotesis kedua (H2) di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa H2 di terima yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan Uji F yang dilakukan secara simultan, di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

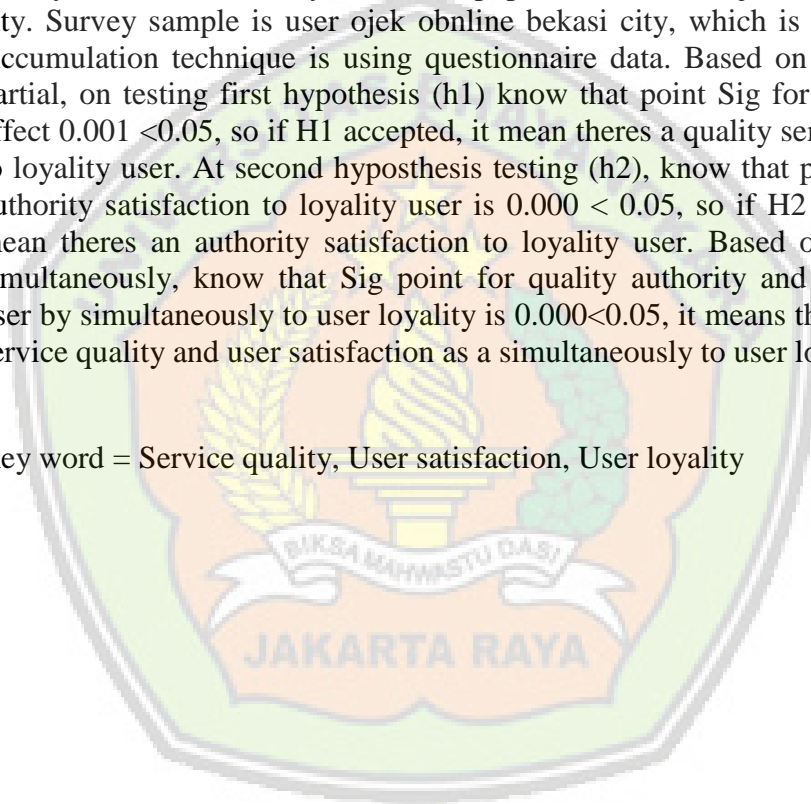
Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

JUNITA HOTMALIA PANJAITAN. 201410515020. Authority Quality service and satisfaction of user to Loyalty user ojek online Bekasi city.

This survey is intend to knowing quality of service and satisfaction user to loyalty user ojek online Bekasi city. Using quantitative method. Survey area at bekasi city and these population is user ojek online bekasi city. Survey sample is user ojek obnline bekasi city, which is 135 people. Accumulation technique is using questionnaire data. Based on test T with partial, on testing first hypothesis (h1) know that point Sig for satisfaction effect $0.001 < 0.05$, so if H1 accepted, it mean theres a quality service impact to loyalty user. At second hyposthesis testing (h2), know that point Sig for authority satisfaction to loyalty user is $0.000 < 0.05$, so if H2 accepted, it mean theres an authority satisfaction to loyalty user. Based on F test by simultaneously, know that Sig point for quality authority and satisfaction user by simultaneously to user loyalty is $0.000 < 0.05$, it means that authority service quality and user satisfaction as a simultaneously to user loyalty.

Key word = Service quality, User satisfaction, User loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala berkah dan hidayah-Nya serta rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OJEK ONLINE KOTA BEKASI”

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang bersangkutan, yang telah membantu penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus selaku pembimbing, yang selalu sabar dan tulus membimbing dan memberikan pengarahan juga semangat yang besar kepada penulis.
2. Papa(Alm) dan Mama (Almh), yang selalu menjadi motivasi untuk penulis.
3. Kakak – kakak (Ka Anggi, Ka Ayu, Ka Butet) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tak pernah mengharap timbal balik.
4. Kiky Winarto, yang terus-menerus memberikan suntikan semangat di saat penulis membutuhkannya.
5. Sahabat terkasih (Nurbaiti), yang terus selalu membantu dan memberikan motivasi kepada penulis.
6. RenaHerda Risdiana, yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.

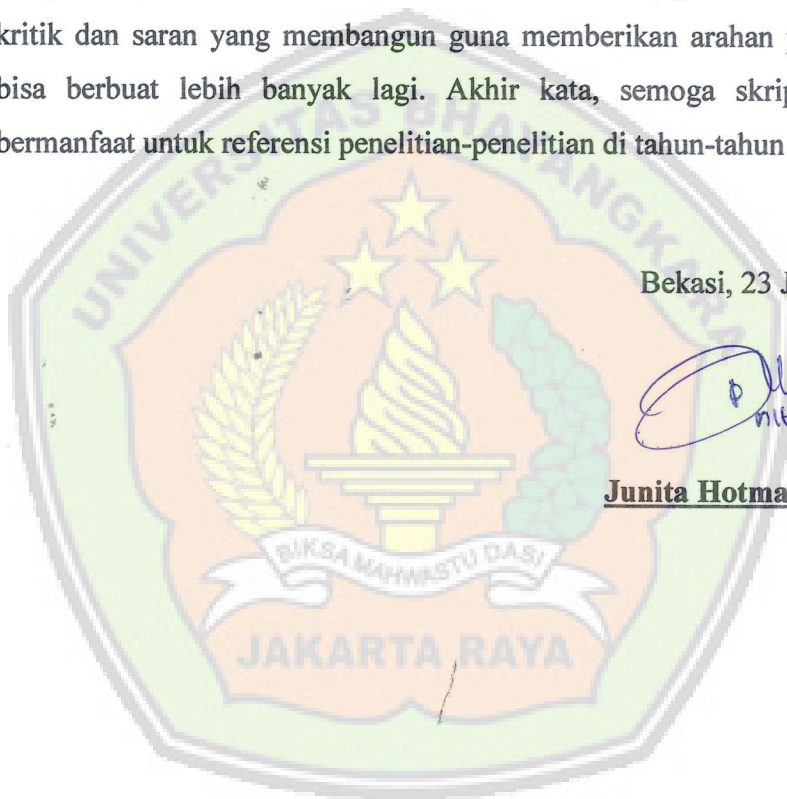
7. Kru Rodalink Kalimantan, yang selalu memberikan doa dan izin kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pelanggan ojek online kota Bekasi, yang telah memberikan waktunya yang berharga.
9. Pihak-pihak yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu-persatu.

Skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memberikan arahan penulis untuk bisa berbuat lebih banyak lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk referensi penelitian-penelitian di tahun-tahun mendatang.

Bekasi, 23 Juli 2018



Junita Hotmalia Panjaitan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.3 Manfaat Penelitian.....	14
1.3 Keaslian Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kualitas Pelayanan	17
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.2 Kepuasan Pelanggan	21
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.2.2 Elemen Kepuasan Pelanggan	21

2.2.3 Ciri – Ciri Kepuasan Pelanggan	23
2.2.4 Faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan	23
2.3 Loyalitas Pelanggan	24
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	24
2.3.2 Ciri – Ciri Loyalitas Pelanggan	25
2.3.3 Atribut Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.4 Tahap Loyalitas Pelanggan	25
2.3.5 Indikator Pengukuran Loyalitas	26
2.4 Pengaruh Antara Variabel	27
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	27
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.5 Kerangka Teoritis	29
2.6 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian.....	31
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
3.3 Definisi Operasional.....	32
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian	33
3.4.1 Populasi Penelitian	33
3.4.2 Sampel Penelitian	33
3.5 Tehnik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Instrumen Penelitian	34
3.5.2 Validitas Dan Reliabilitas.....	35
3.6 Analisis Data	37
3.7 Hasil Uji Instrumen Data.....	37
3.7.1 Hasil Analisis Uji Validitas.....	37
3.7.2 Hasil Analisis Uji Reliabilitas	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Konteks atau Ruang Lingkup Penelitian	46
4.2 Pelaksanaan Penelitian	46
4.2.1 Persiapan Penelitian	46
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian	47
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Analisis Penelitian	47
4.3.2 Kategorisasi Subjek Penelitian	48
4.4 Uji Asumsi Dasar	54
4.4.1 Uji Normalitas	54
4.4.2 Uji Homogenitas.....	55
4.5 Uji Asumsi Klasik	56
4.5.1 Uji Multikolinieritas	56
4.6 Uji Regresi.....	57
4.6.1 Koefisien Determinasi Secara Parsial	57
4.6.2 Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	58
4.7 Uji Hipotesis.....	59
4.7.1 Uji T	59
4.7.2 Uji F.....	60
4.8 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Klasifikasi Daya Beda Item.....	36
Tabel 3.3 Klasifikasi Skor Reliabilitas Pengukuran.....	37
Tabel 3.4 Blue Print Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	38
Tabel 3.5 Blue Print Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	39
Tabel 3.6 Blue Print Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	40
Tabel 3.7 Blue Print Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	41
Tabel 3.8 Blue Print Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba.....	42
Tabel 3.9 Blue Print Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	43
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Pelangga.....	44
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Subjek Penelitian.....	47
Tabel 4.2 Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.3 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.4 Kategorisasi Loyalitas Pelanggan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Instrumen Uji Coba
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 6 Angket Penelitian
- Lampiran 7 Data Subjek Penelitian
- Lampiran 8 Data Skoring Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9 Data Skoring Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 10 Data Skoring Loyalitas Pelanggan

