

**HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI GOJEK
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di
Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Oleh :

Laely Hidayati

201610515029

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan
Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek
Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Laely Hidayati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515029

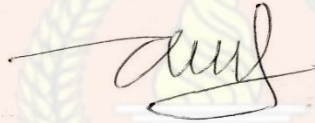
Program Studi / Fakultas : Psikologi / Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2021

Bekasi, 03 Februari 2021

MENYETUJUI

Pembimbing



Andreas Corsini, S.Fil., MA

NIDN.0316028901

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan
Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek
Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Laely Hidayati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515029

Program Studi/Fakultas : Psikologi / Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2021

Bekasi, 03 Februari 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Budi Sarasati, S.KM., M.Si
NIDN. 14020106702

Penguji 1 : Kus Hanna Rahmi, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0326107706

Penguji 2 : Andreas Corsini, S.Fil., MA
NIDN. 0316028901

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi



Fathana Gina, M.Psi., Psikolog

NIDN.0315078603

Dekan Fakultas Psikologi



Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog

NIDN.0317128504

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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, 27 Januari 2021

Yang membuat pernyataan

Laely Hidayati

201610515029

ABSTRAK

Laely Hidayati.201610515029.Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi.

Pelanggan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan memiliki peningkatan loyalitas. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya loyalitas pelanggan, maka apabila kepuasan pelanggan yang diterima oleh pelanggan rendah akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan terhadap suatu merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan menggunakan metode korelasional kuantitatif dengan teknik *sampling purposive* dalam pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan skala kepuasan pelanggan dan skala loyalitas pelanggan. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah uji korelasi *product moment pearson*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai korelasi $r = 0.845$ dan nilai signifikansi $p = 0.000$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan linear positif sempurna antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Artinya kontribusi dari kepuasan pelanggan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 84.5 %, sisanya sebesar 15.5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang potensial untuk diteliti di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas, Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohim.

Assalamualaikum wr.wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi.

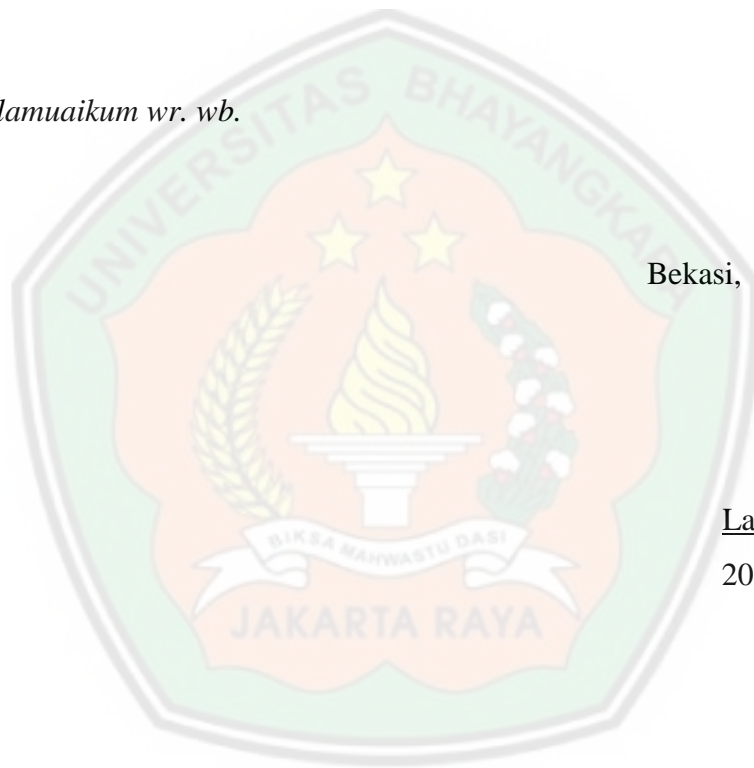
Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulisan skripsi ini dapat saya selesaikan tidak lepas dari bimbingan dan arahan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan bantuan yang tulus dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang berbahagia ini, tidak lupa saya menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan arahan kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, karena telah memberikan saya pikiran yang sehat sehingga saya dapat menggunakannya sebaik mungkin.
2. Kedua orang tua saya yang banyak memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil.
3. Bapak Andreas Corsini, S.Fil., MA selaku Dosen pembimbing skripsi yang banyak memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Ibu Mira Sekar Arumi, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Fathana Gina, M.Psi., Psikolog. Selaku Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Delon Yericho Natalio Runtu, S.Psi, M.Si selaku pembimbing akademik di Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Ibu, bapak, dan adik saya yang selalu memberikan dorongan, bantuan, dan doanya sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.

9. Serta sahabat seperjuangan saya yang selalu senantiasa memberi bantuan dan supportnya selama penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Wasaalamuaikum wr. wb.



Bekasi, 27 Januari 2021

Penulis

Laely Hidayati

201610515029

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Uraian Keaslian Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi	20

2.3.1 Kerangka Konseptual	21
2.3.2 Hipotesis Penelitian	21
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
3.2.1 Variabel Independen	22
3.2.2 Variabel Dependen.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.3.1 Loyalitas Pelanggan	23
3.3.2 Kepuasan Pelanggan	23
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	24
3.4.1 Populasi Penelitian	24
3.4.2 Sampel Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	26
3.6 Validitas Dan Reliabilitas.....	33
3.6.1 Validitas.....	33
3.6.2 Reliabilitas.....	33
3.7 Analisis Data	34
3.7.1 Uji Asumsi.....	35
3.7.2 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Gambaran Konteks Ruang Lingkup Penelitian	37
4.1.1 Lokasi Penelitian	37
4.1.2 Subjek Penelitian.....	37
4.2 Pelaksanaan Penelitian	38
4.1.1 Persiapan Penelitian	38
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian	38
4.3 Hasil Penelitian.....	39

4.3.1 Uji Asumsi.....	39
4.3.1.1 Uji Normalitas.....	39
4.3.2.2 Uji Linearitas	40
4.3.2 Uji Hipotesis.....	41
4.3.2.1 Kateorisasi Loyalitas Pelanggan	41
4.3.2.2 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan	44
4.3.3 Uji Korelasi	47
4.4 Pembahasan	48
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara	7
Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Skala Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3.2 Kriteria Jawaban Skala Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba	28
Tabel 3.4 <i>Blueprint</i> Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....	29
Tabel 3.5 <i>Blueprint</i> Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	31
Tabel 3.6 <i>Blueprint</i> Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba.....	32
Tabel 3.7 Klasifikasi Skor Reliabilitas	34
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Homogenitas	41
Tabel 4.4 Rumus Kriteria Subjek Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.5 <i>Descriptive Statistics</i> Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4.6 Kategorisasi Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Kategorisasi Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Rumus Kriteria Subjek Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.9 <i>Descriptive Statistics</i> Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.10 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi.....	48

LAMPIRAN

- Lamp. 1 Aitem uji coba skala kepuasan pelanggan
- Lamp. 2 Aitem uji coba skala loyalitas pelanggan
- Lamp. 3 Aitem ambil data skala kepuasan pelanggan
- Lamp. 4 Aitem ambil data skala loyalitas pelanggan
- Lamp. 5 Output uji validitas dan reliabilitas
- Lamp. 6 Output uji normalitas
- Lamp. 7 Output uji linearitas
- Lamp. 8 Output uji homogenitas
- Lamp. 9 Output uji kategorisasi skala kepuasan pelanggan
- Lamp. 10 Output uji kategorisasi skala loyalitas pelanggan
- Lamp. 11 Output uji korelasi

