

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
GO-RIDE DALAM APLIKASI GO-JEK
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya)**

SKRIPSI

**Oleh:
MUHAMAD SYA'ADI
201510325118**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Go-ride dalam Aplikasi Go-jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Muhamad Sya'adi
NPM : 201510325118
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019



Pembimbing 1

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Anton', is written over the printed name of the supervisor.

DR. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M.

NIDN 0311116501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Layanan Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Muhamad Sya'adi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325213

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M.
NIDN 0311116501



Penguji I : Agus Dharmanto, S.E., M.M.
NIDN 0305087310




Penguji II : Budi Indrawati, S.E., M.M.
NIDN 0327066603




MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan 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, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Sya'adi

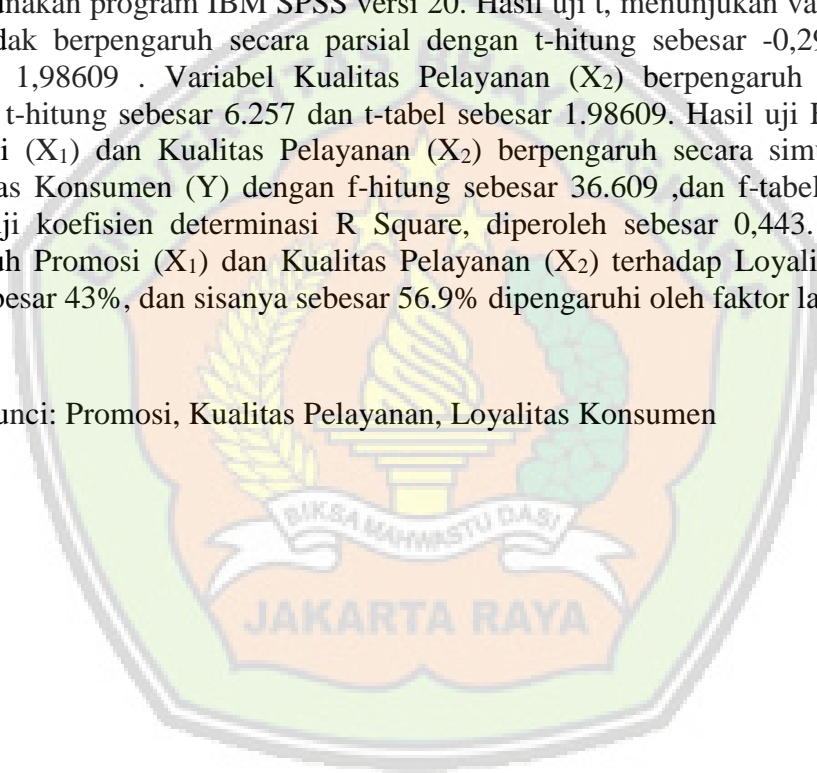
201510325118

ABSTRAK

Muhamad Sya'adi, 201510325118, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Go-ride Dalam Aplikasi Go-jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Promosi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dengan sampel penelitian yaitu sebanyak 95 orang, dengan menggunakan rumus slovin dan dengan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS versi 20. Hasil uji t, menunjukkan variable Promosi (X_1) tidak berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar -0,293 dan t-tabel sebesar 1,98609 . Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 6.257 dan t-tabel sebesar 1.98609. Hasil uji F, menunjukkan Promosi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan f-hitung sebesar 36.609 ,dan f-tabel sebesar 3,10 . Hasil uji koefisien determinasi R Square, diperoleh sebesar 0,443. Yang artinya pengaruh Promosi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y), sebesar 43%, dan sisanya sebesar 56.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

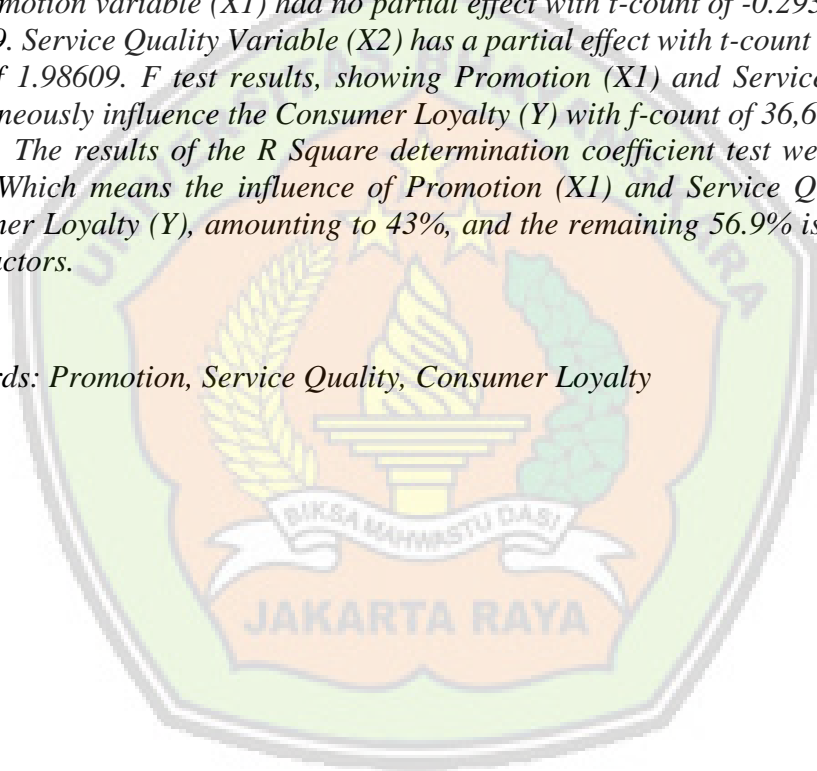


ABSTRACT

Muhamad Sya'adi, 201510325118, The Effect of Promotion and Service Quality on Consumer Loyalty Users Go-ride in the Go-jek Application (Case Study of Students of the Faculty of Economics, Bhayangkara University, Greater Jakarta).

This study aims to determine how much influence Promotion (X1) and Service Quality (X2) on Consumer Loyalty (Y) on students of the economics faculty of Bhayangkara University, Greater Jakarta. This research is a quantitative research with a method of distributing questionnaires. The population in this study were students of the economic faculty of Bhayangkara University, Greater Jakarta. With a sample of 95 people, using the Slovin formula and the Purposive Sampling technique. This research was carried out using the IBM SPSS version 20. The t-test results showed that the Promotion variable (X1) had no partial effect with t-count of -0.293 and t-table of 1.98609. Service Quality Variable (X2) has a partial effect with t-count of 6.257 and t-table of 1.98609. F test results, showing Promotion (X1) and Service Quality (X2) simultaneously influence the Consumer Loyalty (Y) with f-count of 36,609, and f-table of 3,10. The results of the R Square determination coefficient test were obtained at 0.443. Which means the influence of Promotion (X1) and Service Quality (X2) on Consumer Loyalty (Y), amounting to 43%, and the remaining 56.9% is influenced by other factors.

Keywords: Promotion, Service Quality, Consumer Loyalty



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala kebaikan dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Go-Ride Dalam Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”** dapat terselesaikan dengan lancar hingga akhir. Penulisan skripsi disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Irjen (P) H. Bambang Karsono, S.H.,M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak DR. Sugeng Suroso, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhyangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Choiroel Wustho, S.E.,M.E., selaku Dosen Perwalian Akademik penulis, serta segenap dosen Fakultas Ekonomi ilmu serta bantuannya.
5. Bapak DR. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. *Tanoto Library*, sebagai tempat bagi penulis dalam mencari literatur, juga sebagai tempat untuk mengerjakan skripsi.
7. Fakultas Ekonomi, yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian, serta kepada seluruh mahasiswa sebagai responden, dan setiap staff Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan seluruh administrasi perkuliahan.

8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan dukungan sepenuhnya kepada penulis.
9. Agnes Mulyani yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu berjuang kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Dewi, Ibu Hanti, Ibu Roza, Ibu Suci dan Para rekan-rekan kerja di PT.Esta Dana Ventura yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini serta telah memberikan kesempatan yang sangat besar agar saya dapat bekerja sambil menyelesaikan studi S1 ini.
11. Teman-teman kelas Manajemen A2 dan B1, atas bantuan dan perjuangannya selama 4 tahun.
12. Sahabat – sahabat Traveler Slow atas perjuangan dan petemanan yang luar biasa selama ini.
13. Cahya, Yogi, dan Joshua, teman seperjuangan bimbingan skripsi Bapak Anton
14. Serta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran, agar dapat membantu penulisan dan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul ini. Akhir kata semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca, dan dapat menjadi tambahan ilmu dalam dunia pendidikan.

Bekasi, 10 Juli 2019

Muhamad Sya'adi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.1 Bauran Pemasaran	9
2.2 Pemasaran Jasa	10
2.2.1 Karakteristik Jasa	11
2.3 Kepuasan Konsumen	11

2.3.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.3.2	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	13
2.3.3	Elemen Kepuasan Konsumen	14
2.3.4	Indikator Kepuasan Konsumen	15
2.4	Kualitas Pelayanan	15
2.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.5	Fitur Aplikasi	19
2.5.1	Indikator-indikator Fitur	20
2.6	Penelitian Terdahulu	20
2.7	Kerangka Berpikir	22
2.8	Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Tahapan Penelitian	25
3.3	Model Konseptual Penelitian	27
3.4	Operasionalisasi Variabel	28
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.6	Metode Pengambilan Sampel	29
3.6.1	Populasi dan Sampel	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data	31
3.8	Metode Analisis Data	33
3.8.1	Uji Validitas	33
3.8.2	Uji Reliabilitas	34
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	35

3.8.4 Uji Normalitas	35
3.8.5 Uji Multikolinearitas	35
3.8.6 Uji Heteroskedastisitas	36
3.8.7 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.9 Pengujian Hipotesis	37
3.9.1 Uji t (Parsial)	37
3.9.2 Uji F (Simultan)	37
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil Perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan	39
4.1.2 Visi dan Misi	41
4.2 Deskripsi Responden	42
4.3 Hasil Analisis Data	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.3.3 Uji Normalitas	51
4.3.4 Uji Multikolinearitas	52
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.7 Uji t (Parsial)	56
4.3.8 Uji F (Simultan)	57
4.3.9 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	58
4.4 Pembahasan Hasil	59
4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	59

4.4.2 Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.4.3 Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Manajerial	65
DAFTAR PUSTAKA	

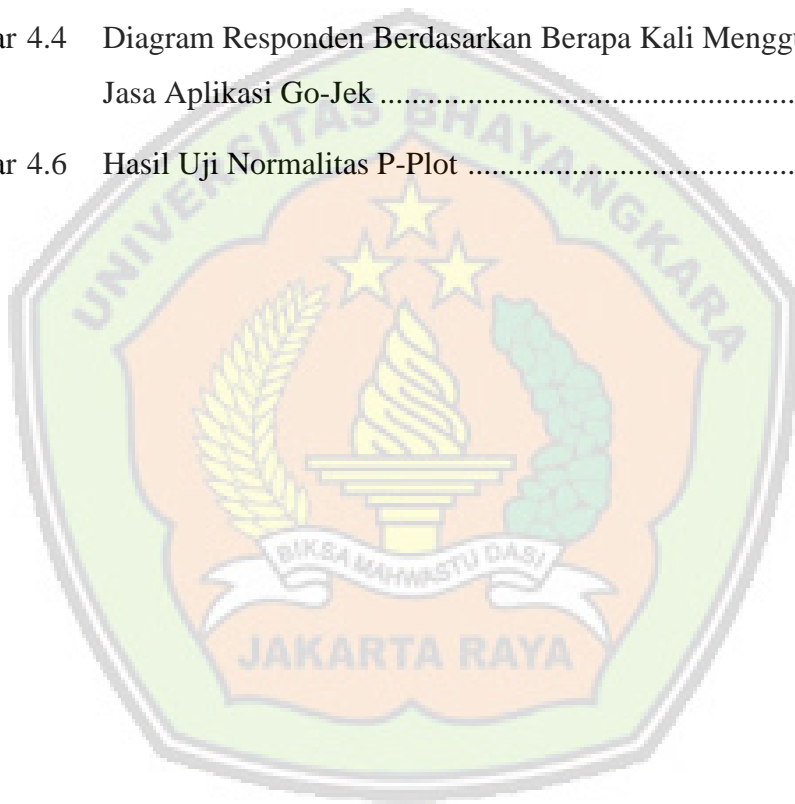


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Go-ride.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Promosi	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial)	50
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.2 Model Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Domisili	45
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Aplikasi Go-Jek	46
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-Plot	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2 Uji Plagiarisme Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 5 Tabulasi Data Fitur Aplikasi (X_2)
- Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Fitur Aplikasi (X_2)
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 12 Tabel r
- Lampiran 13 Tabel t (Parsial)
- Lampiran 14 Tabel F
- Lampiran 15 Riwayat Hidup