



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA GRAB DI KABUPATEN KUDUS**

Diajukan Oleh :

ZAENAL ARIFIN
NIM : 2014-11-308

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2018

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA GRAB DI KABUPATEN KUDUS**

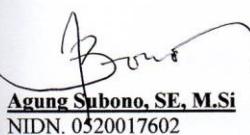
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

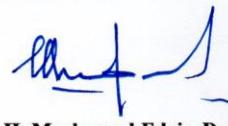
Kudus, 2018

Mengetahui,
Ketua ProgDi

Pembimbing I


Agung Subono, SE, M.Si

NIDN. 0520017602


Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM

NIDN. 0618066201

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II


Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM

NIDN. 0618066201


Nurul Rizka Arumsari, SE, MM

NIDN. 0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekuatkan Allah
(Al-Qur'an, Ar Rumm ayat 31)

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersukur, didzalimi lalu dimaafkan dan berbuat dzalim lalu istiqfar maka keselamatan dan mereka lah orang-orang yang memperoleh hidayah. **(H. R. AL Baihagi)**

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada Orangtuaku, Saudaraku tercinta, dan teman-teman.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA GRAB DI KABUPATEN KUDUS** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM, Dekan Universitas Muria Kudus serta selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahannya
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah menyetujui usulan rancangan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nurul Riska Arumsari, SE, MM, Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Responden yang telah memberikan waktu guna pengisian kuesioner.
6. Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan, semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Teman-teman Manajemen SI dan Almamaterku.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Amin.



Kudus, Mei 2018

Penulis

Zaenal Arifin

NIM. 2014-11-308

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA GRAB DI KABUPATEN KUDUS

Zaenal Arifin
NIM. 2014-11-308

Dosen Pembimbing I : Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM
Dosen pembimbing II : Nurul Riska Arumsari, SE, MM

Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kudus baik secara parsial maupun berganda. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (explanatory). Pengumpulan data melalui wawancara dan pemberian daftar pertanyaan (kuesioner). Populasi adalah seluruh pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kudus. Sampel sebanyak 98 responden. Uji instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan uji regresi berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), dan koefisien determinasi (Adj R Square).

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan (1) Secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; (2) Secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan;(3) Secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan; (4) Secara berganda ada pengaruh positif signifikan antara variabel kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kudus adalah variabel kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE QUALITY, AND CONFIDENCE IN THE LOYALTY OF USERS GRAB IN KUDUS

*Zaenal Arifin
NIM. 2014-11-308*

*Advisor I : Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM
Advisor II : Nurul Riska Arumsari, SE, MM*

This research aims to analyze the influence of customer satisfaction, service quality, and confidence in the loyalty of users Grab in the Kudus well in partial or double. The nature of this research is explanatory research (explanatory). Data collection through interviews and questionnaire (questionnaire). The population is all customers users Grab in the County. As many as 98 samples of respondents. Test instruments with test validity and reliability tests. Data analysis using multiple regression tests, test the hypothesis (t-test and F-test), and the coefficient of determination (R Adj Square).

Based on the results of data analysis on the influence of customer satisfaction, service quality, and the trust of customer loyalty, then it can be drawn the conclusion (1) partially there are significant positive influence among variables of customer satisfaction against customer loyalty; (2) there is a partially positive influence significant between the variable quality of service towards the customer loyalty;(3 partially) there are significant positive influence among variables trust of customer loyalty; (4) there are multiple significant positive influence among variables in customer satisfaction, service quality and the trust of customer loyalty. The most dominant variables influencing variable customer loyalty users Grab in the County is the variable quality of service.

Keyword: Customer satisfaction, quality of service, trust, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Manajemen Pemasaran	6
2.2. Kepuasan Pelanggan	7
2.3. Kualitas Layanan	13
2.4. Kepercayaan	17

2.5. Loyalitas Pelanggan	20
2.6. Pengaruh Antar Variabel	25
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.8. Kerangka Pemikiran	31
2.9. Hipotesis	31
BAB. III. METODE PENELITIAN	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian	33
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.5. Metode Pengumpulan Data	38
3.6. Pengolahan Data	38
3.8. Uji Instrumen	39
3.9. Analisis Data	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.2. Penyajian Data	54
4.2.1. Identitas Responden	54
4.2.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel	57
4.3. Analisis Data	61
4.4. Pembahasan	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran/Implikasi Manajerial	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Pra Survey Kepuasan Pelanggan	3
3.1. Tabel Z (penentuan Sampel)	37
3.2. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan..	41
3.3. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Layanan	42
3.4. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepercayaan	43
3.5. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan ..	44
3.6. Hasil Pengujian Reliabilitas	45
4.1. Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin	55
4.2. Profil Responden Berdasar Usia	56
4.3. Profil Responden Berdasar Pekerjaan	56
4.4. Frekuensi Jawaban Kepuasan Pelanggan	57
4.5. Frekuensi Jawaban Kualitas Layanan	58
4.6. Frekuensi Jawaban Kepercayaan	60
4.7. Frekuensi Jawaban Loyalitas Pelanggan	61
4.8. Hasil Regresi Linier Berganda	62
4.9. Nilai t hitung (Pengujian Parsial)	64
4.10. Hasil Uji F Anova	67
4.11. Kesimpulan Hasil Pengujian Berganda	67
4.12. Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	31
---	----



