

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PELANGGAN GRAB PADA
MAHASISWA PRODI S1 MANAJEMEN)**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT -SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001



Dr. Fridayana Yudiaatmaja., M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Skripsi oleh Kadek Surya Hadi Prawangsa
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 15 Juni 2022

Dewan Penguji



Ni Luh Wyan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Juni 2022

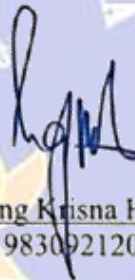
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Grab Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 15 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Surya Hadi Prawangsa

NIM. 1817041264

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Grab Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, sekaligus selaku Pembimbing Akademik
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi, saran dan penuh tanggung jawab, memberikan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja., M.Sc. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi S1 Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya, I Nyoman Setyadnya dan Ni Putu Setiani serta Saudara saya, I Gede Setya Mahendrawan yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Mahasiswa Kelas A dan C terima kasih telah menemani dari awal perkuliahan sampai semester tua. Terima kasih kenangan indah kalian dan warna-warni masa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Singaraja, 15 Juni 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teoretis	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..	27

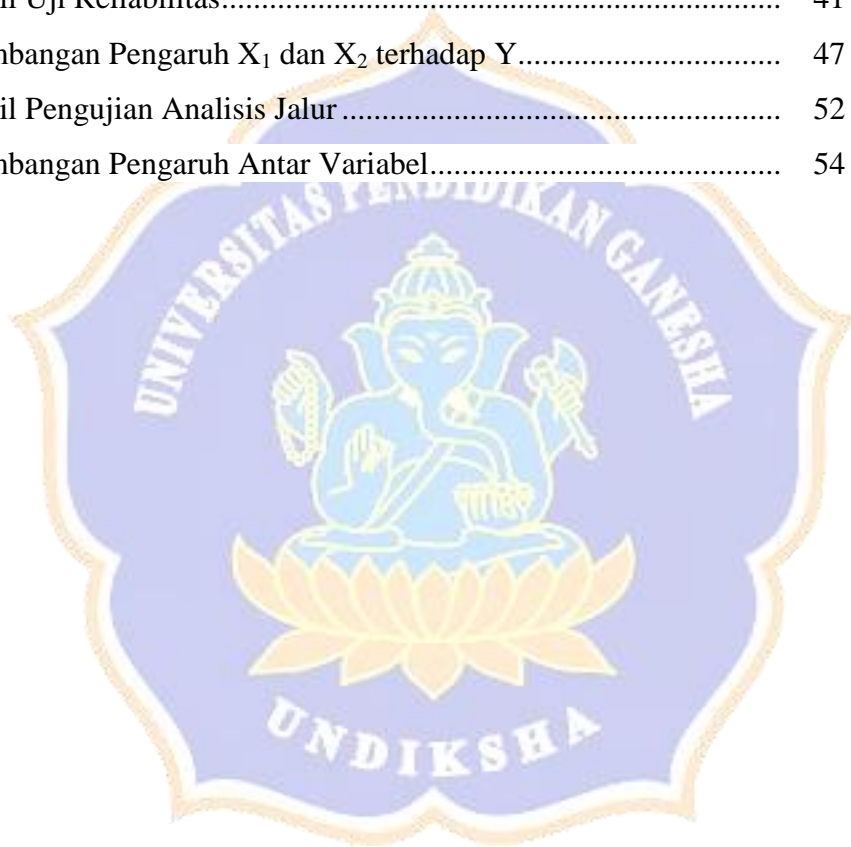
2.3.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	28
2.3.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4 Kerangka Berpikir.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Rancangan Penelitian.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	42
3.10 Pengujian Mediasi.....	47
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.2 Analisis Jalur.....	51
4.3 Pengujian Mediasi.....	55
4.4 Pengujian Hipotesis	55
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	62
4.7 Implikasi	63
 BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	65
5.2 Simpulan	67
5.3 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70



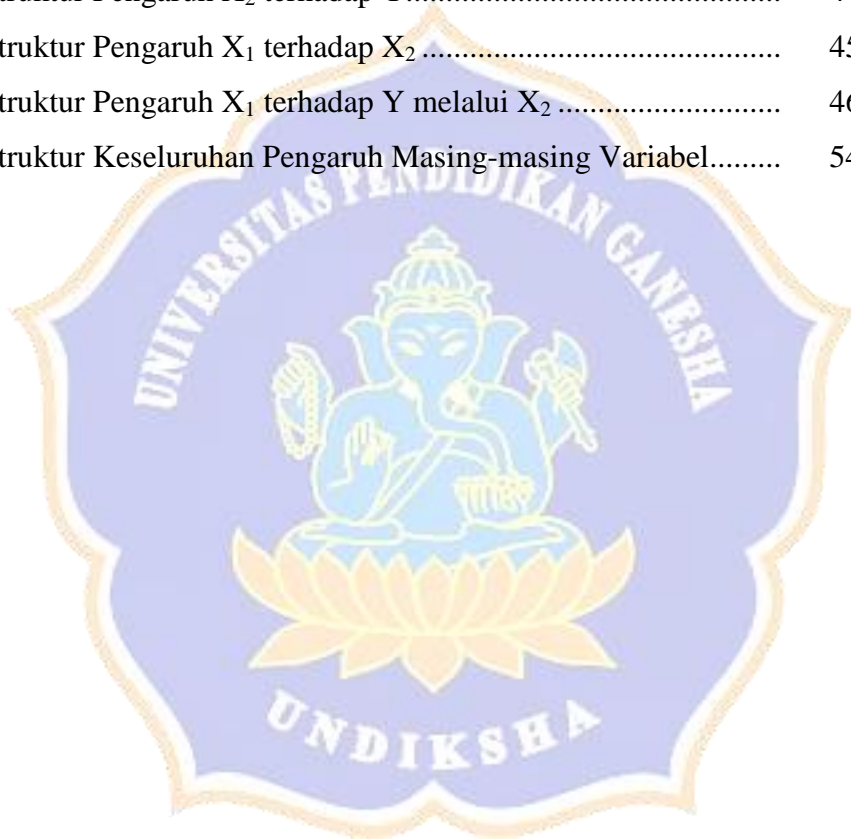
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Transportasi Online Tahun 2016-2020.....	8
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 2.1 (Lanjutan) Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	23
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 3.8 Sumbangan Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.....	47
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Analisis Jalur	52
Tabel 4.3 Sumbangan Pengaruh Antar Variabel.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Transportasi Online Paling Sering digunakan Tahun 2020	7
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha).....	31
Gambar 3.1 Struktur Pengaruh X_1 terhadap Y.....	43
Gambar 3.2 Struktur Pengaruh X_2 terhadap Y.....	44
Gambar 3.3 Struktur Pengaruh X_1 terhadap X_2	45
Gambar 3.4 Struktur Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_2	46
Gambar 4.5 Struktur Keseluruhan Pengaruh Masing-masing Variabel.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Top Brand Index Transportasi Online di Indonesia Tahun 2016-2020	70
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 03. Data Kuesioner	75
Lampiran 04. Output SPSS	86

