

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KONSUMEN GRAB DI  
KOTA SINGARAJA**



**OLEH  
I KADEK AGUS DANA  
NIM 1817041193**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KONSUMEN GRAB DI  
KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**  
**Universitas Pendidikan Ganesha untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh**  
**I Kadek Agus Dana**  
**NIM 1817041193**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**

**2022**

## **SKRIPSI**

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh I Kadek Agus Dana ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 20 Juli 2022

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 19761110 201404 2 001

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M  
ANIP. 198505042015042001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 19591231 198603 1 019

(Anggota)

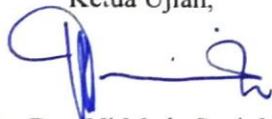
Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 20 Juli 2022

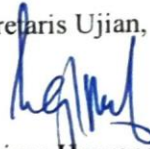
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 19830921 201504 1 001



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 19790616 200212 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Grab di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Agus Dana

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Grab di Kota Singaraja**". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., 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 Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M selaku pembimbing II sekaligus sebagai pendamping akademik yang tidak pernah lelah memberikan kritik dan saran serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Jurusan Manajemen, dan Fakultas Ekonomi yang setiap harinya mewarnai perkuliahan.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 20 Juni 2022

Penulis,





## DAFTAR ISI

### HALAMAN

PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kajian Teori .....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan .....	13
2.2. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	21
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.2. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	22
2.4. Kerangka Berpikir.....	22
2.5. Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III Metode Penelitian .....	27
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian .....	27
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.3.1. Populasi Penelitian .....	27
3.3.2. Sampel Penelitian.....	28
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.5. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.6.3. Pengujian Hipotesis.....	36
 BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 39
4.1. Deskripsi Data.....	39
4.2. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3. Analisis Linier Berganda.....	42
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	43
4.5. Implikasi Penelitian.....	44
 BAB V PENUTUP.....	 49
5.1. Rangkuman .....	49
5.2. Simpulan .....	50
5.3. Saran.....	50
 DAFTAR RUJUKAN .....	 50
LAMPIRAN .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Operasional variabel penelitian.....	28
Tabel 3.2	Hasil uji validitas .....	30
Tabel 3.3	Hasil uji reliabilitas .....	31
Tabel 4.1	Deskripsi Data Kuesioner .....	38
Tabel 4.2	Hasil uji multikolinearitas.....	40
Tabel 4.3	Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda.....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> .....	39
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner.. .....	56
Lampiran 03. Hasil <i>Output</i> SPSS 21 .....	61
Lampiran 04. Riwayat Hidup.....	66

