

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA  
JASA GOJEK DI KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Agus Krisnanto  
NIM 1617041142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2020**

# SKRIPSI

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 19820729 201012 2 003

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

Skripsi oleh Agus Krisnanto ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 20 November 2020

Dewan Penguji,



*Nyoman*

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. (Ketua)  
NIP. 19820729 201012 2 003



*Sayang*

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



*Made*

Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. (Anggota)  
NIP. 19850504 201504 2 001



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

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 November 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gedé Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si.  
NIP. 19790616 200212 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ 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, 14 Januari 2021  
Yang membuat pernyataan,



Agus Krisnanto  
NIM. 1617041142

## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada yang terhormat, Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan kesabaran hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mengantarkan pada kelulusan.

Kepada keluarga yang terkasih, bapak Rubiman dan sekeluarga yang telah bekerja keras dengan ikhlas, penuh kasih sayang, pengorbanan dan kesabaran mengantarkan penulis hingga mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Terima kasih untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa batasan waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan penulis. Terima kasih untuk kasih sayang yang tidak bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk Pembina dan rekan - rekan PMK yang selalu hadir untuk memberi semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Kiranya Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Untuk teman –teman, sahabat di Program Studi Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan dan menyusun skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Terima Kasih

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

- (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 Singaraja.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku KorProdi Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,MBA., selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan selama penulis menjalankan studi.
- (6) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M., selaku Pembimbing I, yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi sampai terselesainya skripsi ini.
- (7) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II, yang dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
- (8) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

- (9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.
- (10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (11) Kepada Keluarga tercinta, Bapak Rubiman dan keluarga yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Kepada teman – teman PMK Singaraja yang selalu memberikan semangat, motivasi dan arahan.
- (13) Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan, terimakasih sudah setia menemani serta memberikan semangat dan motivasi.
- (14) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan penulis, bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini baik bentuk maupun isinya masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 20 November 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman

PRAKARTA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Deskripsi Teoritis.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Nilai Pelanggan .....	9
2.1.2.1 Pengertian Nilai Pelanggan .....	9
2.1.2.2 Dimensi Nilai Pelanggan .....	10
2.1.2.3 Indikator Nilai Pelanggan .....	11
2.1.3 Kepercayaan.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	12
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan .....	13
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan .....	13
2.2 Kajian Penelitian Yang Relevan .....	14

2.3 Hubungan Antar Variabel .....	16
2.4 Kerangka Berpikir .....	17
2.5 Hipotesis Penelitian.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	19
3.3 Populasi/Sampel Penelitian .....	20
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	20
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	22
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Uji Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.2 Pengujian Instrumen.....	31
4.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	33
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
4.5 Pengujian Hipotesis.....	38
4.6 Koefisien Determinasi.....	41
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	41
4.7.1 Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
4.7.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
4.7.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	43
4.8 Implikasi Penelitian.....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>46</b>
5.1 Rangkuman .....	46
5.2 Simpulan .....	47
5.3 Saran.....	48
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Yang Relevan. ....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional. ....	21
Tabel 3.2 Konsep Variabel Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel.....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas. ....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas. ....	35
Tabel 4.6 Hubungan Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ .....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Koefisien determinasi.....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data <i>Top Brand Index</i> tahun 2017-2019. ....	53
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 03 Data Penelitian.....	57
Lampiran 04 Output SPSS Uji Reliabilitas dan Validitas.....	60
Lampiran 05 Output SPSS Hasil Asumsi Klasik. ....	65
Lampiran 06 Hubungan $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ . ....	68
Lampiran 07 Output SPSS Hasil Regresi Linear Berganda. ....	69
Lampiran 08 Riwayat Hidup.....	71

