

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program

Sarjana Pendidikan

Oleh

I Kadek Oka Wiranta

NIM : 1417011055

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2020

SKRIPSI

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

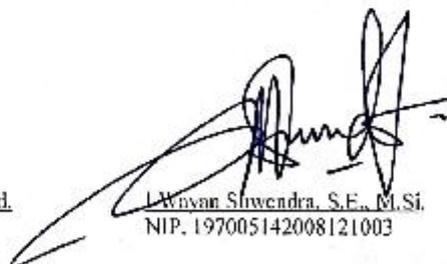
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Naswan Sulharsono, M. Pd.
NIP. 195808071981031003



I. Wiyani Sitwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

Skripsi oleh I Kadek Oka Wiranta

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

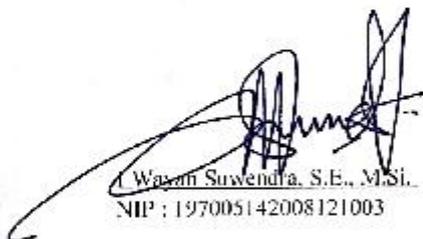
pada tanggal 18 November 2020

Dewan Penguji,



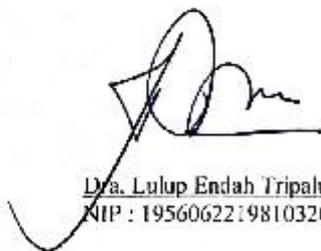
Prof. Dr. Naswan S. Harsono, M.Pd.
NIP : 195808071981031003

(Ketua)



Wawan Surwendra, S.E., M.Si.
NIP : 197005142008121003

(Anggota)



Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd.
NIP : 195606221981032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 November 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dra. Ni Made Suci, M.S.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yulianta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Grab di Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 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, 30 November 2020

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Oka Wiranta
NIM 1417011055

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI SINGARAJA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral, spiritual maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, rasa hormat, yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memfasilitasi di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus dosen yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi sekaligus dosen yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.

5. Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd. selaku Pembimbing I serta pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh tanggung jawab dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh tanggung jawab dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Dra. Lulup Endah Tripalupi sebagai penguji dalam ujian skripsi yang telah memberikan masukan-masukan dan kritikan yang membangun terhadap skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan sabar dan tekun mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Masyarakat pengguna jasa transportasi online Grab yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini yang secara langsung dapat membantu berjalannya proses penelitian ini
10. Yang sangat istimewa dan tersayang terutama kedua orang tua yaitu Wayan Kada dan Wayan Jarsi yang telah berdoa, memotivasi, memberi dukungan baik materi maupun moril, sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktu yang telah ditargetkan.
11. Kakak kesayangan Putu Eka Juniantari yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam menyemangati proses pembuatan skripsi ini.

12. Untuk Shasa yang selalu setia membantu penulis serta memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian proses pembuatan skripsi ini.
13. Teman-temanku, Angga, Agus Pebriana, Merthadana, Agus Diana, Dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu saling mendukung satu sama lain.
14. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2014, kalian luar biasa sekali. Terimakasih untuk kalian yang telah penulis ajak bersusah payah dari awal semester sekaligus sebagai teman untuk menikmati kehidupan sebagai mahasiswa.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Tuhan mmebalas kebaikan kalian.

Terimakasih teruntuk diri sendiri. Terima kasih untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan, terima kasih sudah mau bertahan dan bangkit lagi serta semangat dan bersabar walaupun rasanya sulit, tapi kamu akan lihat bahwa kamu kuat dan bisa melewatinya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi semua pihak.

Singaraja, 30 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Prakata	I
Abstrak	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
Bab II Kajian Teori	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Karakteristik Pelayanan.....	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	20
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	23

2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
Bab III Metodologi Penelitian.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
4.1 Pengujian Hipotesis.....	39
4.1.1 Uji t.....	39
4.1.2 Uji F.....	41
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
4.2.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	44
4.2.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.2.5 Pengaruh Perhatian Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
4.2.6 Pengaruh secara simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
4.3 Implikasi.....	48
Bab V Penutup.....	51

5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Variabel Dependen (Terikat).....	34
Tabel 3.2 Indikator Variabel Independen (Bebas).....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji t.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji F.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat-Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 02. Instrumen Penelitian.....	60
Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian.....	65
Lampiran 04. Hasil Uji Data Menggunakan Aplikasi SPSS 24.0.....	92
Lampiran 05. Riwayat Hidup.....	102
Lampiran 06. Pernyataan.....	103

