

**PENGARUH HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN GOJEK PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA DI SINGARAJA**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

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

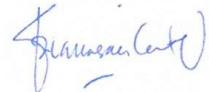
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Triana Sari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

Skripsi oleh Alviomita Br Sinulingga ini
Telah dipertahankan di depan dewan pengaji
Pada tanggal 29 Januari 2021

Dewan Pengaji,

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

(Ketua)

Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

(Anggota)

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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 29 Januari 2021

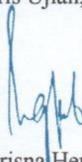
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DI SINGARAJA”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Alviomita Br Sinulingga
NIM 1617041052

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DI SINGARAJA”**

GOJEK PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DI SINGARAJA”. Adapun penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja.

Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan serta dorongan yang diberikan 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. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta kesabarannya untuk meluangkan waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Trianasari, Ph.D., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta kesabaran dan meluangkan waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
7. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
8. Kepada Ayah Darwin Sinulingga (Alm) yang menjadi pendoa selama proses pendidikan. Ibu Terlitien Br Ginting yang sudah membiayai dan selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan semua doa dan restunya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kepada saudara saya Devika Br Sinulingga dan kakak ipar Julius Tarigan serta seluruh keluarga besar yang terus memberikan dukungan dan

- motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proses belajar selama ini.
9. Sahabat dan teman dijurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama sejak semester 1 bersama-sama sampai dengan detik ini selalu menjadi yang terbaik untuk saya.
 10. Imka Rudang Meparas dan IMSU Singaraja yang sudah menjadi keluarga di Singaraja.

Menyadari akan keterbatasan yang penulis miliki, bahwa skripsi ini baik bentuk dan isinya masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis sehingga nantinya dapat sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, 29 Januari 2021

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN

ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Deskripsi Teoritis	8
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	8
2.1.2 <i>Handling Customer Complaints</i>	10
2.1.3 Dimensi <i>Handling Customer Complaints</i>	11
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan	12
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.3.1 Hubungan <i>Handling Customer Complaints</i> dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	16
2.3.2 Hubungan <i>Handling Customer Complaints</i> terhadap Loyalitas Konsumen.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran	18
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.3 Rancangan Penelitian	22
3.4 Sampel Penelitian	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	24
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	25

3.8	Uji Instrumen	26
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.9	Pengujian Hipotesis	31
3.9.1	Uji F.....	31
3.9.2	Uji t.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Data	34
4.2	Pengujian Asumsi	35
4.2.1	Uji Normalitas	35
4.2.2	Uji Multikolinearitas	36
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	38
BAB V PENUTUP		48
5.1	Rangkuman.....	48
5.2	Simpulan.....	49
5.4	Saran	50
	Daftar Rujukan	51
	Lampiran.....	

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
---	----

Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	36
Tabel 3.7 Hasil Uji Relialitas Sampel Besar.....	36
Tabel 4.1 Hasil Multikolinieritas	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	46



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian <i>Handling Customer Complaints</i> dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	45
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh <i>Handling Customer Complaints</i> dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	47



DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran 01 Data <i>Top Brand Indeks Gojek</i> 2016 sampai 2019	62
Lampiran 02 Data Sekunder Keluhan Konsumen Gojek	62

Lampiran 03 Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 04 Hasil Data Gambaran Umum Responden	66
Lampiran 05 Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 06 <i>Ouput</i> Perhitungan SPSS 20 (Analisis Regresi Linear Berganda)	
.....	91

