

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN DAN MODERASI
PENANGANAN KELUHAN PADA PELANGGAN JASA
GRAB DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh:

RACHMAD HIDAYAD
2015210072

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN DAN MODERASI
PENANGANAN KELUHAN PADA PELANGGAN JASA
GRAB DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

RACHMAD HIDAYAD

NIM : 2015210072

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04 - Feb - 2019

(Dr. Soni Hansono, SE., M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN DAN MODERASI
PENANGANAN KELUHAN PADA PELANGGAN JASA
GRAB DI SURABAYA**

Disusun oleh :

RACHMAD HIDAYAD

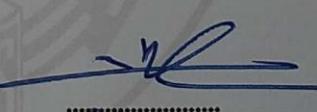
2015210072

Dipertahankan di depan Tim Pengaji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 16 Februari 2019

Tim Pengaji

Ketua : **Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.**

.....



Sekretaris : **Dr. Soni Harsono, SE., M.Si**

.....

Anggota : **Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.**

.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rachmad Hidayad

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Oktober 1995

N.I.M : 2015210072

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Sarjana

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Mediasi Kepuasan dan Moderasi Penanganan Keluhan pada Pelanggan Jasa Grab di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 - Mar - 2019

(Dr. Soni Harsono, SE., M.Si.)

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal : 27 - Mar - 2019

(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.)

MOTTO

**“Pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia, karena dengan
pendidikan, Anda dapat mengubah dunia”**

-NELSON MANDELA-

**“Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup
selamanya”**

-MAHATMA GANDHI-



PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAHIROBBILALAMIN

Dengan segala ridho Allah yang telah dilimpahkan kepada peneliti, tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Segala rahmat, berkat dan pertolongan diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti memiliki kesabaran dan ketabahan ketika menjalani proses penyelesaian tugas akhir ini. Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa, selalu ada jalan bagi mereka yang berusaha. Semoga tugas akhir ini merupakan awal yang baik bagi peneliti dalam menjalani bagian kehidupan selanjutnya untuk meraih kesuksesan, sehingga dapat membahagiakan keluarga, kerabat, dan sahabat yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti, Aamiin.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan banyak kesabaran, kemudahan, berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Mediasi Kepuasan dan Moderasi Penanganan Keluhan pada Pelanggan Jasa Grab di Surabaya” dengan baik dan lancar sebelum tanggal yang telah ditetapkan. Adapaun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Manajemen (S1) Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Peneliti telah mendapatkan banyak dukungan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak dalam penyelesaiannya, untuk itu peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M., selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan nasihat selama saya menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Soni Harsono, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing penelitian yang telah membimbing, memberi nasihat selama saya menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

5. Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH. dan Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik, saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi.
6. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, dan Civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan nasihat bagi peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masih memerlukan kritikan yang membangun dan perbaikan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Demikian yang dapat disampaikan peneliti. Atas doa, dukungan dan masukan-masukan yang telah diberikan peneliti mengucapkan terimakasih.



Surabaya, 27 Maret 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.5 Instrumen Penelitian	35
3.6 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.9 Teknik Analisis Data	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	49
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	49
4.2 Analisis Data	55
4.3 Pembahasan	74

BAB V	PENUTUP	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian	82
5.3	Saran	82

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat ini	15
Tabel 3.1 : Pengukuran Tabel Kelas Interval	35
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	36
Tabel 3.3 : Tabel Ketentuan Nilai Validitas dan Reliabilitas	46
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	51
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.6 : Kategori <i>mean</i> Variabel Independen dan Dependenn	55
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan	56
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Pelanggan	57
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Penanganan Keluhan	59
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.13 : <i>Combined Loading Factor</i> Variabel Penelitian	63
Tabel 4.14 : Uji Validitas Diskriminan	66
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	67
Tabel 4.16 : Uji Reliabilitas pada Variabel Laten	67
Tabel 4.17 : Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> pada Model Persamaan Struktural	68
Tabel 4.18 : <i>Goodness of Fit</i> antara Variabel Laten	69
Tabel 4.19 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Data Penggunaan Transportasi Online Grab Maret 2018	2
Gambar 1.2 : Data Kualitas Transportasi Online Grab Maret 2018	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Leila Aghe <i>et al</i> (2017)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran L. Bricci <i>et al</i> (2017)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Iqbal <i>et al</i> (2017)	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Rachmad Hidayad (2018)	28
Gambar 4.1 : Diagram Responden berdasarkan Usia	50
Gambar 4.2 : Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.3 : Diagram Responden berdasarkan Lama Penggunaan	52
Gambar 4.4 : Diagram Responden berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 4.5 : Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.6 : Hasil Estimasi Model	70
Gambar 4.7 : Panduan Perhitungan Peran Mediasi	72
Gambar 4.8 : Gambar Pengaruh Kualitas Layanan Menuju Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan	72
Gambar 4.9 : Gambar Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Menuju Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan	73
Gambar 4.10: Gambar Pengaruh Kepuasan Pelanggan Menuju Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepercayaan Pelanggan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner Sampel Besar

Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner Sampel Kecil

Lampiran 4 : Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Hasil Perhitungan Program Wrap-Pls dan SPSS 23



**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND TRUST ON LOYALTY
THROUGH SATISFACTION MEDIATION AND COMPLIANCE
HANDLING MODERATION IN GRAB SERVICE
CUSTOMERS IN SURABAYA**

Rachmad Hidayad

STIE Perbanas Surabaya

2015210072@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and customer trust on customer loyalty mediated by customer satisfaction and in moderation by handling complaints. This research includes the development of research with references to journals and books that guide researchers. Determination of the subject is done by purposive sampling, which consists of 30 small samples and 100 large samples of respondents according to the theory used. Data is collected with a list of questions. This questionnaire is used to determine how much influence the quality of service and customer trust influence customer loyalty and the role of mediating customer satisfaction and moderating complaints handling. Data were analyzed by quantitative descriptive and statistical analysis. The results showed that service quality had a negative and significant effect on customer satisfaction, customer trust had a positive and insignificant effect, customer satisfaction partially and insignificantly between the effect of service quality on customer loyalty, customer satisfaction mediated partially and insignificantly between the influence of customer trust in customer loyalty, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty and complaint handling moderates the relationship of customer satisfaction to customer loyalty.

Keyword : *Customer loyalty, Service quality, Customer trust, Customer satisfaction, Complaints handling.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN DAN MODERASI
PENANGANAN KELUHAN PADA PELANGGAN JASA
GRAB DI SURABAYA**

Rachmad Hidayad

STIE Perbanas Surabaya

2015210072@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan dan di moderasi oleh penanganan keluhan. Penelitian ini termasuk pengembangan penelitian dengan referensi ke jurnal dan buku yang memandu peneliti. Penentuan subjek dilakukan dengan purposive sampling, yang terdiri dari 30 sampel kecil dan 100 sampel besar responden sesuai dengan teori yang digunakan. Data dikumpulkan dengan daftar pertanyaan. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan serta peran mediasi kepuasan pelanggan dan moderasi penanganan keluhan. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , kepercayaan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan, kepuasan pelanggan memediasi secara parsial dan tidak signifikan antara pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memediasi secara parsial dan tidak signifikan antara pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan penanganan keluhan memoderasi hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, Kualitas layanan, Kepercayaan pelanggan, Kepuasan pelanggan, Penanganan keluhan.