

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI, *E-SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
OJEK *ONLINE* DI MEDAN**

**S K R I P S I**

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



Oleh :

**ACHMAD ZULFIANTO**  
**NIM : 2015210003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI, *E-SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
OJEK *ONLINE* DI MEDAN**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada jenjang program Strata Satu (S1) program studi manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Skripsi ini dibimbing dan diuji di Universitas Islam Sumatera Utara sebagai rangkaian program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) Kemristekdikti 2018.

**ACHMAD ZULFIANTO**

**2015210003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**



# Universitas Islam Sumatera Utara

## Fakultas Ekonomi

Jl. Sisimangaraja Teladan Medan – Telp./Fax. (061) 7869880

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENGESAHAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, dalam ujian sidang meja hijau yang diselenggarakan pada hari Rabu, 23 Januari 2018 pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

### MEMUTUSKAN

Nama Mahasiswa : Achmad Zulfianto  
Sub/NPM : 2015210003 / N71180312001  
Progam Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ojek *Online* di Medan.  
Dinyatakan : Lulus, dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Ketua

(Dr. Safrida.,S.E.,M.M)

Disetujui oleh  
Panitia Ujian



Sekretaris

(Dr. Edi Suprayitno.,S.E.,M.M)

Disetujui oleh  
Ketua Sidang

(Dr. Safrida.,S.E.,M.M)

Pembimbing I

(Dr. Safrida.,S.E.,M.M)

Pembimbing II

(Enny Trisna.,S.E.,M.M)

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, E-SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
OJEK ONLINE DI MEDAN**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA MAHASISWA : ACHMAD ZULFIANTO  
NPM : 2015210003 / 71180312001  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN**

**Disetujui oleh :**

**Pembimbing I**



**Dr. Safrida, S.E., M.Si**

*ace sidang 14/2019.  
Meyu Higan*

**Pembimbing II**



**Eddy Trisna, SE., M.M**

**Ketua Program Studi**



**Dr. Eddy Suprayitno, SE., M.M**

**Tanggal Sidang : .....**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
MEDAN  
2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI, *E-SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
OJEK *ONLINE* DI MEDAN**

Disusun oleh

**ACHMAD ZULFIANTO**

**NIM : 2015210003**

Dipertahankan di depan Tim penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 23 Januari 2019

**Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Safrida., S.E., M.M**

**Sekretaris : Dr. Eddi Suprayitno., S.E.,M.M**

**Anggota I : Dr. Safrida., S.E., M.M**

**Anggota II : Enny Trisna.,S.E.,M.M**

**Anggota III : Dr. Drs. Soni Harsono.,M.Si**



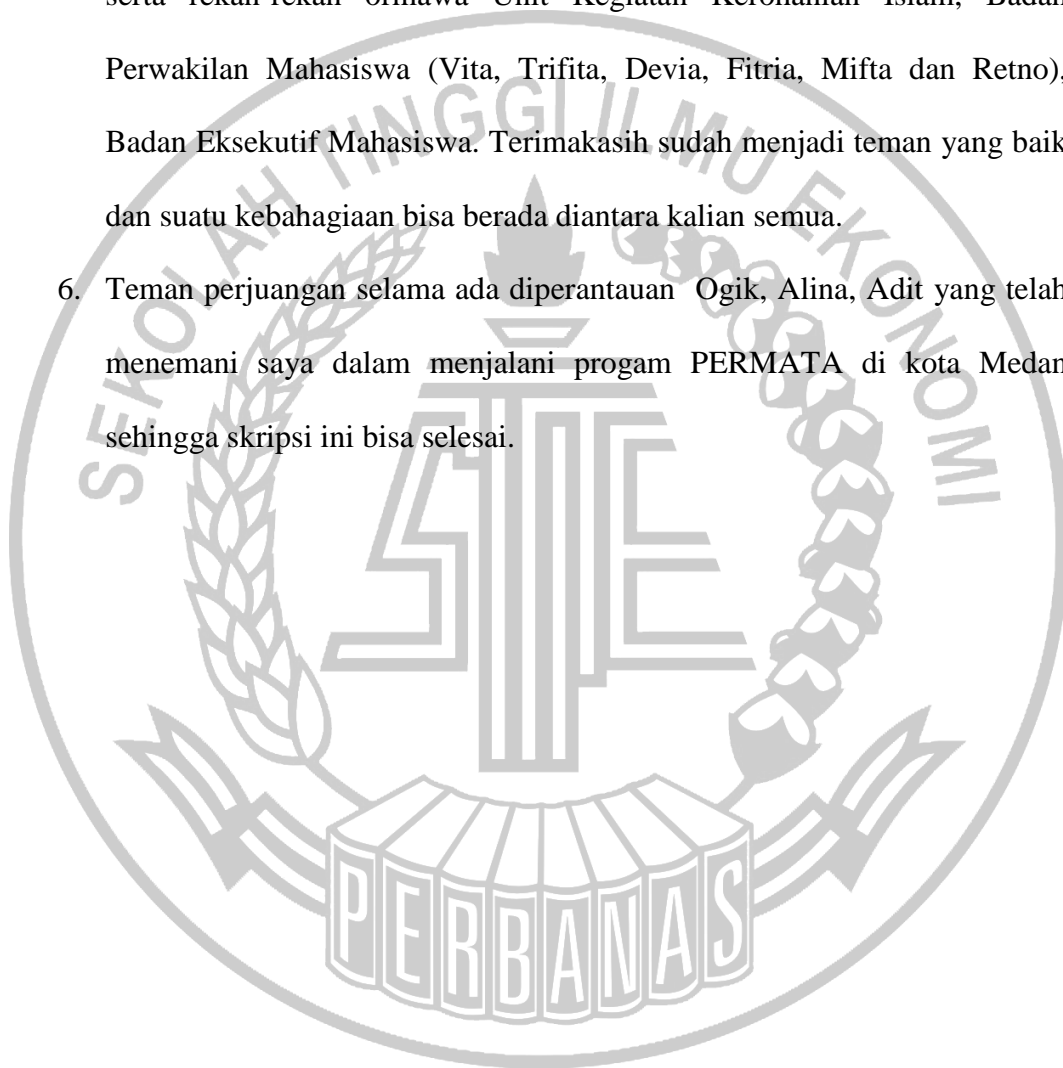
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Halaman Persembahan

Alhamdulillah.. rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan untuk Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karuniaNya serta nabi Muhammad SAW yang selalu memberi syafaat dalam kehidupan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Banyak kisah dan cerita yang dilalui sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir. Skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang senantiasa membantu saya dalam proses penyelesaian kuliah dari awal sampai akhir di STIE Perbanas Surabaya dan sebagai rasa terimakasih saya kepada :

1. Kedua orang tua dan kedua adik saya tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti agar mendapatkan gelar sarjana yang pertama dalam keluarga besar sehingga dapat membanggakan keluarga kami.
2. Dosen pembimbing ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M di STIE Perbanas Surabaya serta ibu Dr. Safrida.,S.E.,M.Si dan ibu Enny Trisna.,SE.,M.M di Universitas Islam Sumatera Utara yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Dosen wali saya ibu Linda Purnamasari.,S.E.,M.Si yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan sampai bisa menyelesaikan perkuliahan dengan lancar.

4. Para dosen dan sivitas akademik di kampus STIE Perbanas Surabaya maupun di Universitas Islam Sumatera Utara sudah memberikan kemuliaan ilmunya yang diberikan dapat bermanfaat bagi saya.
5. Semua teman dan sahabat saya sejak awal semester grup CRM dan LC serta rekan-rekan ormawa Unit Kegiatan Kerohanian Islam, Badan Perwakilan Mahasiswa (Vita, Trifita, Devia, Fitria, Mifta dan Retno), Badan Eksekutif Mahasiswa. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dan suatu kebahagiaan bisa berada diantara kalian semua.
6. Teman perjuangan selama ada diperantauan Ogik, Alina, Adit yang telah menemani saya dalam menjalani progam PERMATA di kota Medan sehingga skripsi ini bisa selesai.





## Kata Pengantar

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmatNya saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ojek *Online* di Medan”. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya periode 2014 – 2018 dan Bapak Dr. Burhanudin, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya 2018-2022
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M selaku dosen pembimbing di STIE Perbanas Surabaya
4. Ibu Dr. Safrida.,S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara sekaligus dosen pembimbing dan Ibu Enny Trisna.,SE.,M.M selaku Pembantu Dekan II Universitas Islam Sumatera Utara sekaligus dosen pembimbing

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan banyak pembenahan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, Januari 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	36
3.9 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	46

4.3 Pembahasan .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	62
5.3 Saran .....	63
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Total Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	2
Gambar 1.2 : Profil Usia Pengguna Transportasi <i>Online</i> dan Durasinya	3
Gambar 1.3 : Pengguna Menurut Usia Dan Komposisi Pengunjung	4
Gambar 1.4 : Pengunjung Transportasi <i>Online</i>	5
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran : Amoako <i>et al</i> (2016)	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran : Hasan Abbas <i>et al</i> (2016)	16
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran : Vijayanand Sundaram <i>et al</i> (2017)	17
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran : Harun Al Rasyid (2017)	18
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Peneliti	25
Gambar 4.1 : Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 : Grafik Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 : Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Gambar 4.4 : Grafik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	45
Gambar 4.5 : Grafik Berdasarkan Ojek yang Digunakan	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	19
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 : Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 : Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	44
Tabel 4.5 : Karakteristik Berdasarkan Ojek yang Digunakan	45
Tabel 4.6 : Rentang Interval Kelas	47
Tabel 4.7 : Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan	47
Tabel 4.8 : Tanggapan Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi	49
Tabel 4.9 : Tanggapan Terhadap <i>E-Service</i>	50
Tabel 4.10 : Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.11 : Tanggapan Terhadap Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.13 : <i>Correlations Among Latent Variables and Errors</i>	55
Tabel 4.14 : Nilai AVE	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Hasil Analisis *Warp-PLS*



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY, E-SERVICE ON SATISFACTION AND LOYALTY CUSTOMERS OJEK ONLINE IN MEDAN***

***Achmad Zulfianto***

**2015210003**

Email : azulfianto@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of Service Quality, Utilization of Information Technology, E-Service to Satisfaction and Loyalty Customer. The sample technique used judgement sampling the service users of Grab and Gojek in Medan city. A total sample size of 100 respondents and collection method with questionnaire was adequate for this study. Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze the influence of the services quality, utilization of information technology and e-service to the satisfaction and loyalty with program Warp-PLS 5.0. The results from this study indicate service quality and utilization of information technology not significant effect on satisfaction customers. But e-service had a significant effect on satisfaction of customers and satisfaction of customers had a significant effect on loyalty customers. This is of course a consideration for every service provider improving the services provided to customers is leading better than other transportation. Thus ojek online are the main choice for people in choosing transportation.*

**Keywords :** Service Quality, Utilization of Information Technology, E-Service, Satisfaction and Loyalty Customers

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, *E-SERVICE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN OJEK *ONLINE* DI MEDAN

*Achmad Zulfianto*

2015210003

Email : [azulfianto@gmail.com](mailto:azulfianto@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *judgement sampling* pada pengguna layanan Grab dan Gojek di kota Medan. Total sampel sebanyak 100 responden dan metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, *e-service* terhadap kepuasan dan loyalitas dengan menggunakan program Warp-PLS 5.0 . Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi *e-service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini tentu saja menjadi pertimbangan bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan lebih baik dari pada transportasi lainnya. Dengan demikian ojek *online* adalah pilihan utama bagi masyarakat dalam memilih transportasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service* , Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.