

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABBIKE DI SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

NURUL FATIMA
2016210379

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABBIKE DI SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

NURUL FATIMA
2016210379

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABBIKE DI SIDOARJO**

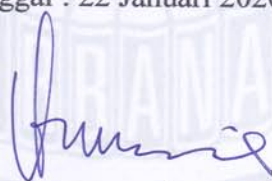
Diajukan oleh :

NURUL FATIMA

2016210379

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22 Januari 2020



(Dra. Lindiawati, M.M)
NIDN : 0704086902

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABBIKE DI SIDOARJO**

Di susun oleh

NURUL FATIMA

2016210379

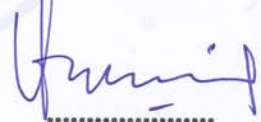
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 04 Februari 2020

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.



Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M.



Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Fatima
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 29 September 1997
NIM : 2016210379
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasa, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabbike* di Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

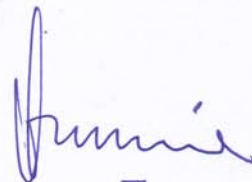
Tanggal : 6 Maret 2020

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 6 Maret 2020



(Burhanudin, SE.M.Si. Ph.D)
NIDN : 0719047701



(Dra. Lindiawati, M.M)
NIDN : 0704086902

MOTTO

“ Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain ”

(Nabi Muhammad SAW)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ilham-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Alhamdulillah atas segala nikmat yang tidak henti-hentinya diberikan kepada saya berupa kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang lebih kepada saya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi besar Nabi Muhammad SAW. Saya ingin mengucapkan terimakasih yang kepada pihak yang telah terlibat dalam pengerjaan skripsi ini:

1. Untuk kedua orangtua saya yang sampai detik ini selalu memberikan dukungan dan doa untuk pendidikan dan kesuksesan saya. Terimakasih untuk saudara-saudara saya, mamang dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
2. Kepada Ibu dosen pembimbing saya, Dra. Lindiawati, M.M yang telah sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk rekan mentor dan seperbimbingan saya Adelia Zulfani yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Munawarah teman yang tiba-tiba akrab seperti saudara sendiri yang selalu menjadi tempat saya pulang, selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Ruri Arinil Khoiro dan Sholeh teman MTs yang sampai saat ini masih selalu menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk penghuni kosan 24 terimakasih kepada mbak Sri Eka, Uti Tantri, Bela Sorabel dan Mbak Ainun yang selalu meramaikan dan menghidupkan suasana dikosan.
7. Untuk teman SMA saya (Pejuang Masa Depan Sukses) dan Yusril yang telah menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir untuk teman-teman goder perbanas (*Insyallah Cumlaude*), terimakasih telah menemani saya dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi orang lain.

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang dirasa, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan *Grabbike* di Sidoarjo” dengan baik, sesuai dan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang berbahagia ini peneliti dengan penuh syukur dan rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D selaku ketua program studi sarjana manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh staff perpustakaan dan civitas akademik STIE Perbanas Surabaya

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun serta mengharapkan semoga pembaca mendapatkan manfaat dari penelitian ini.

Surabaya, 04 Februari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknis Analisis Data	39

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	68
5.3 Saran	69
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Top Brand Awards Tahun 2017-2019 (Mei-Agustus)	5
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Saat Ini	16
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	36
Tabel 3.2 : Tabel Interval Class	40
Tabel 4.1 : Proses Pengambilan Sampel	45
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Usia	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	47
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Aplikasi Grab	47
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Frekuensi Aplikasi Grab	48
Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Transportasi Online Selain Grab	48
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	50
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Nilai Yang Dirasa	51
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.13 : Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.14 : <i>Loading Factor</i> Sampel Besar	56
Tabel 4.15 : Pengujian Hipotesis	58

Tabel 4.16 : Rangkuman *Goodness Fit Model* 60

Tabel 4.17 : *R-Square, Vif Dan Q Squared* 61



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Raditha Hapsari., Clemes D. Michael., Dan Dean David	12
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Yousef Keshavarz., Dariyoush Jamashidi	14
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran Dea Gustiani Dwi Putri., Suryono Budi santoso	15
Gambar 2.4	: Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1	: Tahapan Proses PLS-SEM	41
Gambar 4.1	: Model Struktural Antar Konstruk	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Data Tabulasi
- Lampiran 4 : Hasil Input Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Input Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Dokumentasi



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABBIKE DI SIDOARJO**

**Nurul Fatima
STIE Perbanas Surabaya**

Email : nurulfatimaaa@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Jawa Timur, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, perceived value and customer satisfaction on grabbike customer loyalty in Sidoarjo. The sampling technique used in this study uses purposive sampling (judgement sampling). Data collection techniques used a questionnaire by distributing 96 in the Sidoarjo area. Data analysis techniques in this study used descriptive analysis and statistical analysis using Structural Equation Modelling. The independent variabel is service quality and perceived value. Mediation variable is customer satisfaction, and the dependent variable is customer loyalty. The result of the study is that grabbike customer loyalty in Sidoarjo is simultaneously influence by service quality, perceived value and customer satisfaction. To increase customer loyalty, the company is expected to improve the quality of service provided.

Key words : Customer Loyalty, Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction,