

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN GOJEK**

(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta)

PAMUNGKAS AGUS WIDODO

8223155148



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universtas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE INFLUENCES OF SERVICE QUALITY ON COSTOMER
LOYALTY GO-JEK (Survey at student Faculty of Economics, State
University Of Jakarta)***

**PAMUNGKAS AGUS WIDODO
8223155148**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirement Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

Pamungkas Agus Widodo, 2018, 8223155148, judul karya ilmiah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna Go-Jek. Dengan teknik *non-probability sampling*. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi Linier Sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui alat ukur kualitas pelayanan dengan 15 item valid dan nilai reliabilitas 0,866, sedangkan alat ukur loyalitas pelanggan dengan 12 item valid dan nilai reliabilitas 0,798. Hasil penelitian memperoleh nilai sig. 0,003 ($p < 0,05$) dengan nilai R square 0,084 artinya terdapat pengaruh positif secara signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek, dengan pengaruh sebesar 8,4%. Dengan demikian hasil penelitian ini relevan dan pada saat yang sama mendukung teori loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Analisis Regresi Linier Sederhana.

ABSTRACT

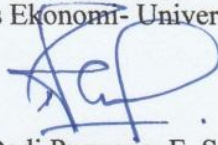
Pamungkas Agus Widodo, 2018, 8223155148, title of the research "The Influences of Services Quality on Customer Loyalty Go-Jek (Survey at Student Faculty of Economics, State University of Jakarta)". DIII Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper has a purpous to analyze the influence of service quality to cutomer loyalty Go-Jek the data which is used research is primary data, collected from spreading 100 questionnaires to Go-Jek's consumers. This data use one-probabilty sampling and linier regression analysis in cultivating data. From the result of this research, known services quality measuring intrument with 15 valid itemsand reliability point of 0,866. Customer loyalty measuring intrument with 12 valid items and reliability point of 0,798. The research obtains result of sig. 0,003 ($p < 0,05$) and R square equal to 0,084, which means there is a positive effect of service quality to the loyalty of Go-Jeks's customers, the amount achieve 8,4%. Thus, the result of the research is relevant and at the same time supports the theory of buying decision.

Keyword: Service Quality, Customer Loyalty, and Regression Analysis.

Lembar Pengesahan

Dekan Fakultas Ekonomi- Universitas Negeri Jakarta




Dr. Dedi Purwana, E. S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199003 2 001


.....

14-08-2018
.....

Penguji Ahli

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si
NIP. 19720617 199903 1 001


.....

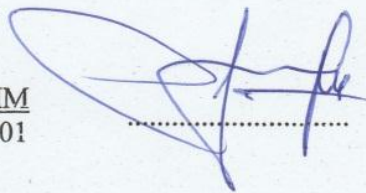
20-08-2018
.....

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti, ST, MM
NIP. 19740416 200604 1 001


.....

23-08-2018
.....



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe

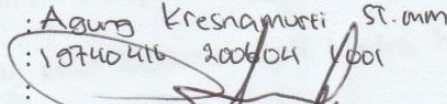


ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : Agung Kresnamusti ST.MM
2. NIP : 19740416 200604 1001
3. Tanda tangan : 

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Ramungkas Agus Widodo
2. No. Registrasi : 0223155140
3. Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
4. Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-JEK (Survei Rada Pelanggan Go-JEK di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)

Untuk Mengikuti/Tidak mengikuti* Sidang KI pada tanggal.....

Mengetahui
Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran FE UNJ

Jakarta, 6 Agustus 2018
Mahasiswa Ybs,

Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199003 2 001

Ramungkas Agus
No.Reg: 0223155140

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Pamungkas Agus Widodo

No. Reg. 8223155148

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T yang telah memberikan karunia dan kasih sayang- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di bidang manajemen pemasaran pada jurusan DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini terutama kepada:

1. Agung Kresnamurti, ST, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Sholikhah MM Selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Agung Kresnamurti, ST, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
5. Kedua orang tua, dan kakak, yang penulis cintai dan sayangi, yang dengan rasa cinta dan kasih sayangnya secara tulus, serta memberikan semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

6. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama praktikan duduk dibangku perkuliahan
7. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah.

Seluruh kerabat dan teman-teman terdekat, yang tidak bisa dituliskan namanya satu persatu, yang telah memberikan semangat dan doa. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis dalam hal pengalaman dan wawasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran beserta masukan bahkan kritik yang dapat menambah pengetahuan dari pihak-pihak yang ada.

Jakarta, 25 Juli 2018

Penulis