

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TRANSPORTASI *ONLINE* X PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA**

MOCHAMAD ILHAM SABILAH

8135163904



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF ONLINE
TRANSPORTATION X IN STUDENT'S OF UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

MOCHAMAD ILHAM SABILAH

8135163904



***Skripsi is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education at
Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

MOCHAMAD ILHAM SABILAH, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online* X pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan transportasi *online* X pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juli 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 151 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 20.407 + 0.296 X_1 + 0.295 X_2 + 0.543 X_3$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X_1 dengan uji *Lilliefors* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 menghasilkan $L_{hitung} = 0,0643$ dan $L_{tabel} = 0,072$. Galat taksiran regresi Y atas X_2 yaitu $L_{hitung} = 0,0629$ dan $L_{tabel} = 0,072$. Galat taksiran regresi Y atas X_3 yaitu $L_{hitung} = 0,0605$ dan $L_{tabel} = 0,072$. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka galat taksiran berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 , Y atas X_2 dan Y atas X_3 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki pengaruh yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 2,619$ dan $t_{tabel} = 1,97623$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 2,611$ dan $t_{tabel} = 1,97623$ dan Y atas X_3 $t_{hitung} = 4,015$ dan $t_{tabel} = 1,97623$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,415, nilai koefisien korelasi antara variabel citra merek (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,421 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan pelanggan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,561. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 diperoleh sebesar 0,246 yang menunjukkan bahwa 24,6% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya 75,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya koefisien determinasi Y atas X_2 diperoleh sebesar 0,245 yang menunjukkan bahwa 24,5% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh citra merek. sementara itu, sisanya 75,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X_3 diperoleh sebesar 0,330 yang menunjukkan bahwa 33% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kepuasan pelanggan. sementara itu, sisanya 67% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MOCHAMAD ILHAM SABILAH, *The Influence of Service Quality, Brand Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Online Transportation X in Student's of Universitas Negeri Jakarta.*

The purpose of this study was to study the interaction of each variable of service quality, brand image and customer satisfaction on customer loyalty in online transportation at Jakarta State University students. This research was conducted at Jakarta State University, for 6 months from January to July 2020. The research method used was a survey method using correlational, which was used by all students of Jakarta State University. The sampling technique used was Purposive Sampling with 151 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 20.407 + 0.296 X_1 + 0.295 X_2 + 0.543 X_3$. Test requirements analysis is the normality of the estimated Y regression error over X1 with the Lilliefors test with a significance level (α) = 5% or 0.05 resulting in $L_{count} = 0.0643$ and $0.072 L_{table}$. The estimated Y regression error for X2 is $L_{count} = 0.0629$ and $L_{table} 0.072$. Y estimated regression error for X3 is $L_{count} = 0.0605$ and $L_{table} 0.072$. Because $L_{count} < L_{table}$, the estimated error is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1, Y for X2 and Y for X3 produces a significance value in Linearity, which is $0,000 < 0.05$, so it can prove to have a linear increase. Next, a t test was carried out and yielded Y over X1 count = 2,619 and $t_{table} = 1,97623$, Y over X2 count = 2,611 and $t_{table} = 1,97623$ and Y over X3 count = 4,015 and $t_{table} = 1,97623$. The value of the coefficient of consideration between the variable service quality (X1) to customer loyalty (Y) of 0.415, the value of the assessment coefficient between brand image variables (X2) to customer loyalty (Y) of 0.421 and the value of the relationship coefficient between customer satisfaction variables (X3) of loyalty customer (Y) of 0.561. Thus, there is a positive and significant effect between service quality on customer loyalty, also a positive and significant influence between brand image on customer loyalty, and a positive and significant effect between customer satisfaction on customer loyalty. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant relationship between service quality, brand image and customer satisfaction on customer loyalty. The coefficient of determination of Y over X1 was obtained at 0.246 which shows that 24.6% of the customer loyalty variable was determined by the quality of service. Meanwhile, the remaining 75.4% is governed by other factors. Furthermore, the coefficient of determination of Y over X2 obtained by 0.245 which shows 24.5% of customer loyalty variables are determined by brand image. Meanwhile, the remaining 75.5% is governed by other factors. And the coefficient of determination of Y over X3 obtained by 0.330 which shows 33% of customer loyalty variables are determined by customer satisfaction. Meanwhile, the remaining 67% is determined by other factors.

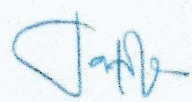
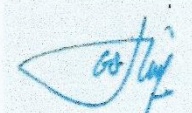
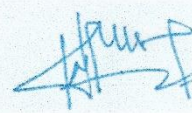
Keyword: Customer Loyalty, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		<u>16 Juni 2020</u>
2	Terrylina Arvinta M, S.E., M.M NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		<u>16 Juni 2020</u>
3	Dra. Dientje Griandini, M.Pd NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		<u>14 Juli 2020</u>
4	Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		<u>06 Juli 2020</u>
5	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 2)		<u>16 Juni 2020</u>

Nama : Mochamad Ilham Sabilah

No. Registrasi : 8135163904

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Lulus : 17 Juli 2020

Catatan : - Diketik dengan huruf times new roman ukuran 12.

- Dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,


Mochamad Ilham Sabilah

NIM. 8135163904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyirah (94) : 6)

**“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu, niscaya
Allah SWT akan memudahkan jalanya menuju surga”**

(H.R. Muslim : 2699)

**“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus
sanggup menahan perihnya kebodohan”**

(Imam Abdullah Muhammad Bin Idris Asy-Syafi'i)

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga, kedua orang tua, sahabat, teman dan semua orang disekitar saya yang telah memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti demi kesuksesan serta keberhasilan saya di Dunia dan di Akhirat. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Mom Ryna Parlyna yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan tepat pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online* X Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dari program studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan, namun kekurangan bisa diatasi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, dukungan moril dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, sebagai dosen pembimbing II serta sebagai dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, tenaga, pikiran, perhatian dan motivasi yang membangun, motivasi dalam penelitian ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya kepada para dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
5. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya guna membantu penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya yaitu, Ibu Devyana dan Bapak Supriyadi serta Adik saya Ismi Nurul Fauziah yang selalu mendukung dan memberikan doa kepada saya dalam menjalani kegiatan perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
7. Para sahabat dan teman terkasih yang telah banyak membantu dan memberikan semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis B 2016 yang selalu memberikan keceriaan dan kegembiraan.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Mochamad Ilham Sabilah