

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan layanan Grab *Bike*. Penelitian ini menggunakan *causal explanatory*. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa/I Universitas Kristen Maranatha yang telah menggunakan layanan Grab *Bike*. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa/I Universitas Kristen Maranatha yang telah menggunakan layanan Grab *Bike* minimal 3 kali. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada 110 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,633, yang berarti bahwa pengaruh antar Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen pada para responden yang diteliti memiliki nilai sebesar 64.1%. Sedangkan sisanya sebesar 35.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This research means to discuss and analyze the effect of service quality on consumer loyalty using Grab Bike services. This research uses causal explanatory. The population in this study were students of Maranatha Christian University who had used the Grab Bike service. While the sample in this study were students of the Christian University of Maranatha who had used Grab Bike services at least 3 times. Data collection techniques used in this study used a questionnaire distributed to 110 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that the Adjusted R Square value of 0.633, which means that the influence between Service Quality on Consumer Loyalty in the respondents surveyed had a value of 64.1%. While the remaining 35.9% is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT KETERANGAN	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat penelitian.....	8
BAB II: LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
2.1.4 Jasa	14
2.1.5 Karakteristik Jasa	15
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.7 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan	17
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	18

2.1.9 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.10 Perilaku Konsumen	21
2.1.11 Loyalitas Konsumen.....	22
2.1.12 Tingkatan Loyalitas.....	24
2.1.13 Ciri Konsumen yang Loyal	25
2.1.14 Dimensi Loyalitas	25
2.1.15 Keuntungan bila konsumen loyal.....	26
2.1.16 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.5 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III: METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Definisi operasional variabel (DOV)	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1. Uji Validitas	49
3.5.2. Uji reliabilitas	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	50
3.5.3.2 Uji Heterokedastisitas	51
3.5.4 Regresi Linier.....	51
3.5.4.1. Regresi Linier Berganda (Uji F)	51
3.4.2. Regresi Linier Sederhana	53
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Hasil Penelitian	54
4.1.1. Hasil penelitian berdasarkan demografi responden	54

4.1.2. Hasil Uji Instrumen.....	55
4.1.2.1. Uji Validitas	55
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	59
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.3.1. Uji Normalitas.....	63
4.1.3.2. Uji Heteroskedadistitas	65
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas	66
4.1.4. Uji Regresi Linier Berganda	67
4.1.4.1. Uji Model	67
4.1.4.1. Uji F	69
4.1.4.2. Uji Koefisien Determinasi.....	70
4.1.4.3. Uji t (regresi linier sederhana).....	71
4.2. Pembahasan.....	73
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3. Implikasi manajerial.....	76
5.4. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Rerangka Teoritis	32
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2.4 Model Penelitian.....	34

