

ABSTRAK

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi GoCar di Kota Bandung”. Jenis penelitian ini adalah causal explanatory. Populasi dalam riset ini adalah masyarakat Kota Bandung. Teknik Sampling yang digunakan oleh penulis adalah Non Probability Sampling. Jenis metode nonprobability sampling yang akan dipakai adalah sampling purposive. Dengan demikian, kriteria sampel yang dipilih pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung pengguna GoCar.

Jumlah sampel yang harus dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan, sementara yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Teknik yang digunakan dalam riset ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji statistik t. uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikan individual.

Berdasarkan pengujian hipotesis, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap dependen. Dengan demikian, terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.



ABSTRACT

Researchers are interested in conducting research on "The Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in GoCar Transportation Services in Bandung City". This type of research is a causal explanatory. The population in this research is the people of Bandung City. The sampling technique used by the author is Non Probability Sampling. The type of nonprobability sampling method that will be used is purposive sampling. Thus, the sample criteria chosen in this study were the people of Bandung city who used GoCar.

*The number of samples that must be collected in this study is as many as 90 respondents. The independent variable in this study is customer satisfaction, while the dependent variable in this study is customer loyalty. The technique used in this research is a questionnaire. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. Hypothesis testing in this study uses the *t* statistical test. the *t* test statistic is also known as the individual significance test.*

Based on hypothesis testing, the researcher found that there was an influence between the independent variables on the dependent. Thus, there is an influence between customer satisfaction and customer loyalty.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3. Bauran Pemasaran	7
2.1.4. Jasa	8
2.1.5. Perilaku Konsumen	8
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6.1. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.7. Loyalitas Pelanggan	10
2.1.7.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.7.2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.8. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
2.3. Kerangka Pemikiran.....	14
2.4. Pengembangan Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Populasi dan Sampel	16
3.2.1. Populasi	16
3.3.3. Teknik Sampling	17
3.3. Definisi Operasional Variabel (DOV).....	19

3.4. Metode Pengumpulan Data	22
3.5.1. Uji Instrumen.....	23
3.5.1.1. Uji Validitas	23
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	23
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	23
3.5.2.1. Uji Normalitas	24
3.5.2.2. Uji Heteroskedadistitas	24
3.5.3. Uji Hipotesis.....	24
3.5.3.1. Uji Regresi Linier.....	24



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel (DOV)	34
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Apakah saudara menggunakan Aplikasi Gojek, terutama GoCar	42
Tabel 4.2. Responden berdasarkan Usia Responden	42
Tabel 4.3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4. Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	43
Tabel 4.5. Responden berdasarkan Berapa Sering saudara menggunakan Aplikasi GoCar?	43
Tabel 4.6. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya merasa bangga bisa bekerjasama dengan layanan transportasi online Aplikasi GoCar.....	44
Tabel 4.7. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar sudah menjadi bagian penting dalam layanan transportasi online yang saya lakukan	44
Tabel 4.8. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Berat bagi saya apabila tidak menggunakan Aplikasi GoCar bila memerlukan layanan transportasi online.....	45
Tabel 4.9. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memberikan banyak keuntungan bagi saya, baik secara ekonomi, psikologis, dan teknologi, sehingga membuat saya sulit pindah ke layanan lain.....	46
Tabel 4.10. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya terlibat aktif dengan promo, quis dan even-even yang diselenggarakan oleh Aplikasi GoCar..	46
Tabel 4.11. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memberikan layanan kepada saya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dengan akurasi yang tinggi	47

Tabel 4.12. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memberikan pelayaana yang cepat (responsif) kepada saya dengan penyampaian informasi yang jelas	48
Tabel 4.13. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memberikan jaminan dan kepastian (asurance) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan	48
Tabel 4.14. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memahami keinginan apa yang saya butuhkan.....	49
Tabel 4.15. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Aplikasi GoCar memiliki tampilan wabsite dan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan.....	49
Tabel 4.16. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Jika saya membutuhkan layanan transportasi online saya akan menggunakan layanan dari Aplikasi GoCar kembali.....	50
Tabel 4.17. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya berfikir bahwa menggunakan layanan Aplikasi GoCar merupakan pilihan yang terbaik dan semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal di Aplikasi GoCar	50
Tabel 4.18. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya mempunyai komitmen untuk berbelanja layanan transportasi online di Aplikasi GoCar.....	51
Tabel 4.19. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya akan menggunakan berbagai produk promosi dan produk-produk yang lain yang ditawarkan Aplikasi GoCar	52
Tabel 4.20. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya bersedia berbelanja layanan yang dipasarkan Aplikasi GoCar kembali meskipun tanpa potongan harga karena Aplikasi GoCar mempunyai keunggulan, kemudahan, keamanan dan kecepatan dari layanan yang lain dan menjadikan Aplikasi GoCar pilihan utama	52

Tabel 4.21. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya berniat tidak akan berpindah ke layanan transportasi online dan tetap akan menggunakan pada layanan Aplikasi GoCar	52
Tabel 4.22. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya tidak berminat memperhatikan pelayanan yang diberikan perusahaan pesaing sejenis di layanan transportasi online.....	53
Tabel 4.23. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya akan merekomendasikan layanan Aplikasi GoCar sebagai layanan utama pemesanan transportasi online dan menceritakan pengalaman baik saya tentang Aplikasi GoCar kepada orang lain.....	53
Tabel 4.24. Rekapitulasi jawaban responden untuk pernyataan Saya akan menawarkan aplikasi GoCar kepada orang lain yang membutuhkan layanan Transportasi Online.....	54
Tabel 4.25. Uji Validitas untuk Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.26. Uji Validitas untuk Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.27 Reliabilitan untuk variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.28. Reliabilitas untuk variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.29. Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.30. Uji Persamaan Regresi.....	62
Tabel 4.31. Uji t (Analisis Regresi Linier Sederhana).....	63
Tabel 4.32. Uji Koefisien Determinasi.....	64