

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-RIDE DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

LINA HERAWATY

213402516237



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-RIDE DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

LINA HERAWATY

213402516237



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
TAHUN 2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-RIDE DI JAKARTA SELATAN”

Merupakan gagasan atau hasil dari penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sarjana di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2025



Lina Herawaty

NPM : 213402516237

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN *CUSTOMER
EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-RIDE**

DI JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : **Lina Herawaty**
Nomor Pokok : **213402516237**
Program Studi : **Manajemen**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini, S.E, M.Si.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 21 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN *CUSTOMER
EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-RIDE
DI JAKARTA SELATAN**


Nama Mahasiswa : **Lina Herawaty**

Nomor Pokok : **213402516237**


Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

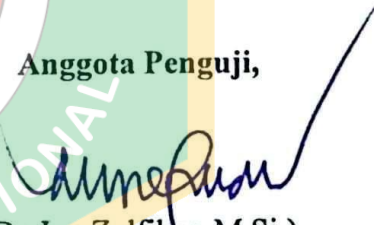
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Resti Hardini, S.E, M.Si.)

Ketua Penguji,

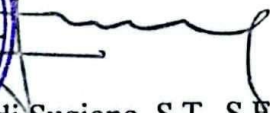

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Anggota Penguji,


(Dr. Ian Zulfikar, M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)



Jakarta, 05 Maret 2025

Tanggal Lulus : 27 Februari 2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE GO-RIDE* DI JAKARTA SELATAN

Oleh :

Lina Herawaty

NPM : 213402516237

Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online Go-Ride* di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada 96 responden pengguna transportasi *online Go-Ride* di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah Analisis Regresi Linier Berganda, dengan pengolahan data menggunakan program *software SPSS* versi 30. Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Variabel Kepercayaan Pelanggan berdasarkan hasil uji t mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Variabel *Customer Experience* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Customer Experience, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST, AND CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER LOYALTY OF GO-RIDE ONLINE TRANSPORTATION IN SOUTH JAKARTA

By :

Lina Herawaty

NPM : 213402516237

This final assignment is under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

The purpose of this research is to analyze the influence of Service Quality, Customer Trust, and Customer Experience on Customer Loyalty of Go-Ride Online Transportation in South Jakarta. This study uses primary data obtained through the results of distributing questionnaires to 96 respondents of Go-Ride online transportation users in South Jakarta. The method used to analyze the data is Multiple Linear Regression Analysis, with data processing using the SPSS software program version 30. The results of the study based on the t-test indicate that the Service Quality variable has no effect on the Customer Loyalty variable. The Customer Trust variable based on the results of the t-test has a positive and significant effect on the Customer Loyalty variable. The Customer Experience variable has a positive and significant effect on Customer Loyalty.

Keywords : *Service Quality, Customer Trust, Customer Experience, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan melimpahkan berkah, nikmat, anugerah serta karunia-Nya yang tidak ada batasnya, karena berkat petunjuk dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online Go-Ride* di Jakarta Selatan”**. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, berbagai rintangan dan tantangan tidak dapat dihindari. Namun, dengan dukungan dari berbagai pihak, segala hambatan yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, sekaligus dosen pembimbing yang sangat saya hormati, yang telah membimbing, memberikan banyak saran dan solusi, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Ibu Santi Retno Sari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen di Universitas Nasional, khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, dan menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh masa studi di Universitas Nasional

7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan pelayanan terbaiknya serta bantuan selama penulis menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Kedua orang yang sangat penulis sayangi, yaitu Bapak Utoyo dan Ibu Nurasyiah yang senantiasa memberikan semangat, doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti. Serta telah bekerja keras berjuang untuk kehidupan penulis, sehingga penulis dapat berhasil sampai di tahap ini. Serta yang selalu menjadi motivasi penulis untuk mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini hingga selesai dan memperoleh gelar yang diharapkan oleh keduanya. Semua yang penulis lakukan sampai detik ini, penulis dedikasikan kepada mereka dan demi kebahagiaan mereka.
9. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Manajemen (HIMAJEM) Universitas Nasional yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman selama penulis menjalankan dua periode bersama di HIMAJEM hingga sampai pada proses penyelesaian penulisan Tugas Akhir.
10. Teman-teman bagian dari grup “RISAKIL”, “PKM Mandiri Halal” dan “Bismillah Skripsweet”, yang telah bersedia menemani dari awal hingga selesai perjalanan sebagai mahasiswa, dengan berbagi tawa dan duka, cerita dan pengalaman, serta saling mendukung dan menguatkan satu sama lain. Semoga ceritanya masih bersambung, meski sama-sama berkelana.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu memberikan tanggapan terhadap kuesioner yang dibuat untuk mendukung penelitian ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2021 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, memberikan motivasi, dan informasi selama masa perkuliahan.
13. Diri sendiri yang telah percaya untuk tidak menyerah bahkan tidak keluar dari tanggung jawabnya sebagai mahasiswa, dengan perjalanan yang luar biasa, namun selalu memotivasi diri untuk mengusahakan yang terbaik bagi orang-orang yang mengharapkannya. So, this is what you got!

Penulis juga menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih mempunyai banyak kekurangan, baik dari segi teknik penulisan maupun isi pembahasan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan kepada penulis dan pembaca.

Jakarta, 21 Februari 2025



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL JUDUL LUAR | |
| HALAMAN SAMPUL JUDUL DALAM | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR OLEH PEMBIMBING | |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR OLEH PENGUJI | |
| ABSTRAK | |
| ABSTRACT (<i>English</i>) | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1. Tujuan Penelitian | 6 |
| 2. Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa | 7 |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 7 |
| 2. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa | 9 |
| 3. Bauran Pemasaran Jasa..... | 10 |
| B. Loyalitas Pelanggan | 11 |
| 1. Pengertian Loyalitas Pelanggan..... | 11 |
| 2. Tahapan Loyaliyas Pelanggan | 12 |
| 3. Faktor-faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan..... | 12 |
| 4. Indikator Loyalitas Pelanggan | 13 |
| C. Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2. Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan | 16 |
| D. Kepercayaan Pelanggan | 17 |
| 1. Pengertian Kepercayaan Pelanggan..... | 17 |
| 2. Faktor Pembentuk Kepercayaan Pelanggan | 17 |
| 3. Indikator Kepercayaan Pelanggan | 18 |
| E. Customer Experience | 19 |
| 1. Pengertian <i>Customer Experience</i> | 19 |
| 2. Faktor Pembentuk Customer Experience | 20 |
| 3. Indikator <i>Customer Experience</i> | 21 |
| F. Keterkaitan Antar Variabel..... | 22 |
| 1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 22 |
| 2. Keterkaitan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 22 |
| 3. Keterkaitan <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 23 |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu sebagai Rujukan Penelitian..... | 24 |
| H. Kerangka Analisis..... | 27 |
| I. Hipotesis | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Objek Penelitian | 29 |
| B. Data Penelitian..... | 29 |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data | 29 |
| 2. Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data..... | 31 |
| C. Definisi Operasional..... | 32 |
| D. Metode Analisis | 33 |
| 1. Metode Analisis | 33 |
| 2. Uji Instrumen Penelitian | 35 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 36 |
| 4. Uji Kelayakan Model..... | 38 |
| E. Pengujian Hipotesis | 39 |
| 1. Uji Parsial (Uji t)..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Hasil Penelitian..... | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Deskripsi Data Penelitian..... | 40 |
| 2. Karakteristik Responden..... | 43 |
| 3. Hasil Penelitian Analisis..... | 48 |
| B. Pembahasan | 64 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi <i>Online Go-Ride</i> di Jakarta Selatan..... | 64 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi <i>Online Go-Ride</i> di Jakarta Selatan..... | 66 |
| 3. Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi <i>Online Go-Ride</i> di Jakarta Selatan..... | 67 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 69 |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran..... | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Daftar Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Yang Paling Banyak Diunduh Di Indonesia Pada Tahun 2021-2023 | 3 |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert | 32 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional..... | 33 |
| Tabel 4. 1 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| Tabel 4. 2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4. 3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| Tabel 4. 4 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 47 |
| Tabel 4. 5 Rata-rata dan Total Skor Mean Kualitas Pelayanan (X1) | 49 |
| Tabel 4. 6 Rata-rata dan Total Skor Mean Kepercayaan Pelanggan (X2)..... | 50 |
| Tabel 4. 7 Rata-rata dan Total Skor Mean Customer Experience (X3)..... | 52 |
| Tabel 4. 8 Rata-rata dan Total Skor Mean Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 53 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas | 54 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas | 55 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas..... | 56 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 57 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 58 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi | 59 |
| Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 60 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F..... | 61 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 62 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji t | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Gambar 4. 2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| Gambar 4. 3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 47 |

