

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
GRABBIKE DI KELURAHAN KEBAGUSAN**

TUGAS AKHIR

WILDAN NURADI

183112340250049



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA GRABBIKE
DI WILAYAH KELURAHAN KEBAGUSAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh:

WILDAN NURADI

183112340240049



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

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA GRABBIKE
DI WILAYAH KELURAHAN KEBAGUSAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Agustus 2022



WILDAN NURADI

NPM: 183112340240049

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
PENGGUNA JASA GRABBIKE DI
KELURAHAN KEBAGUSAN

NAMA MAHASISWA : WILDAN NURADI
NOMOR POKOK : 183112340240049
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN



Jakarta,

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA JASA GRABBIKE DI WILAYAH
KELURAHAN KEBAGUSAN

Nama Mahasiswa : WILDAN NURADI

Nomor Pokok : 183112340240049

Program Studi : MANAJEMEN



Jakarta : 18 Agustus 2022

Tanggal Lulus : 22 Agustus 2022

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA GRABBIKE DI WILAYAH KELURAHAN KEBAGUSAN

Oleh :

Wildan Nuradi

NPM : 183112340240049

Tugas Akhir Skripsi dibawah bimbingan Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuisisioner, data penelitian ini diberikan kepada 100 reponden konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan t-statistik yang sudah diolah dai SPSS 25 untuk menguji koefisien regresi. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND SECURITY OF CUSTOMER SATISFACTION GRABBIKE SERVICE USERS IN THE KELURAHAN KEBAGUSAN AREA

By :

Wildan Nuradi

NPM : 183112340240049

Thesis, Under the guidance of Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.

This study aims to analyze the effect of Service Quality, Trust, and Security on Consumer Satisfaction of GrabBike service users in the Kebagusan Village Area. The data source in this study used primary data in the form of a questionnaire, the research data was given to 100 consumer respondents who used GrabBike services in the Kebagusan Village Area. In taking samples for this study using purposive sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing using t-statistics that have been processed from SPSS 25 to test the regression coefficients. Based on the results of the partial study, it was found that Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Trust has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Security has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Safety, Customer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Wildan Nuradi
2. Tempat, tanggal lahir : Klaten, 10 November 2000
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Alamat : JL. Kebagusan 3 No. 73, Kelurahan
Kebagusan, Kecamatan Pasar Minggu,
Jakarta Selatan
5. No. Handphone : 085288970540
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : wildannuradi@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN 014 PAGI RAGUNAN
2. 2012 – 2015 : SMP YPS Jakarta
3. 2015 – 2018 : SMK PEMBANGUNAN JAYA Jakarta
4. 2018 – 2022 : Universitas Nasional

Jakarta, 22 Agustus 2022



Wildan Nuradi

NPM : 183112340240049

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat Teknik maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, Kerjasama dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. 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, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Untuk orang tuaku terutama ibu dan ayah yang telah memberikan doa serta dukungan baik secara moril maupun materil secara penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Untuk semua teman-teman seperjuanganku yang berada dalam satu angkatan, terutama kelas manajemen karyawan terimakasih banyak atas jasanya yang sudah banyak bantu semua urusan perkuliahan saya.
9. Para responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh penulis.
10. Semua pihak yang turut membantu atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang memerlukan. Akhir kata semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis,



Wildan Nuradi

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA GRABBIKE DI KELURAHAN KEBAGUSAN	i
ABSTRAK	vi
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	5
a. Bagi Peneliti.....	5
b. Bagi Pembaca.....	6
c. Bagi Perusahaan GrabBike.....	6

BAB II	7
TINJAUAN PUSATAKA	7
A. PENGERTIAN PEMASARAN, DAN TEORI TERKAIT VARIABEL	
PENELITIAN	7
1. PENGERTIAN PEMASARAN	7
B. MANAJEMEN PEMASARAN	8
C. BAURAN PEMASARAN	8
D. KUALITAS PELAYANAN	10
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	10
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	11
3. Indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	11
E. KEPERCAYAAN	12
1. Pengertian kepercayaan.....	12
2. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	12
3. Indikator yang mempengaruhi kepercayaan.....	13
F. KEAMANAN	14
1. Pengertian keamanan.....	14
2. Karakteristik keamanan.....	15
3. Klasifikasi keamanan.....	17
4. Indikator keamanan.....	18
G. KEPUASAN PELANGGAN	18
1. Pengertian kepuasan pelanggan	18
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	18
3. Indikator kepuasan pelanggan.....	20
H. KETERKAITAN ANTAR VARIABEL	20
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	20
2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.....	21

3. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan.....	21
I. HASIL PENELITIAN YANG SESUAI DENGAN RUJUKAN.....	22
J. KERANGKA ANALISIS	25
K. HIPOTESIS.....	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. OBJEK PENELITIAN.....	26
B. DATA PENELITIAN.....	26
a. Sumber Data dan Jenis Data.....	26
b. Jenis Data.....	26
C. POPULASI.....	27
a. Populasi.....	27
b. Sampel.....	27
D. TEKNIK DAN ALAT PENGUMPULAN DATA.....	29
a. Teknik Pengumpulan Data	29
b. Alat Pengumpulan Data.....	29
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	30
F. METODE ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	32
a. Metode Analisis.....	32
b. Analisis Deskriptif.....	34
c. Analisis Inferensial.....	34
G. UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	35
a. Uji Validitas.....	35
b. Uji Reliabilitas	36
c. Uji Asumsi Klasik.....	36
d. Uji Normalitas.....	37

e. Uji Multikolinieritas	37
f. Uji Heteroskedastisitas.....	38
h. Analisis Regresi Linear Berganda	39
i. Uji F	40
j. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
k. Uji Hipotesis (Uji t).....	41
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
a. Deskripsi data penelitian.....	42
b. Gambaran Singkat Kelurahan Kebagusan	42
c. Sejarah Singkat Perusahaan Grab.....	42
d. Visi dan Misi Perusahaan Grab.....	43
e. Profil Responden	43
B. Karakteristik Responden.....	44
a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	44
b. Karakteristik berdasarkan usia.....	45
c. Karakteristik berdasarkan Tempat Tinggal Wilayah.....	45
d. Karakteristik berdasarkan kepemilikan Aplikasi Grab.....	46
e. Karakteristik berdasarkan Penggunaan layanan Aplikasi GrabBike.....	47
f. Karakteristik berdasarkan intensitas pemakaian Layanan Aplikasi GrabBike.....	47
C. Hasil Lengkap dan Estimasi Waktu.....	48
a. Analisis Deskriptif.....	48
d. Analisis Inferensial	54
D. Uji Instrumen Penelitian.....	54
a. Hasil Uji Validitas.....	54

b. Hasil Uji Realibilitas.....	56
c. Hasil Uji Normalitas.....	56
d. Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
e. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
f. Hasil Uji Autokorelasi.....	59
g. Analisis Uji Regresi Linier Berganda	60
g. Hasil Uji F	62
h. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
i. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	63
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
b. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
c. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	68
b. Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.....	68
c. Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan konsumen.....	69
B. SARAN.....	69
a. Bagi Perusahaan Grab :.....	69
b. Bagi Peneliti Selanjutnya :.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
Lampiran 1 : Kuisisioner.....	73
Lampiran 2 – Data Tabulasi Hasil Kuesioner.....	80
Lampiran 3 – Hasil Output SPSS Versi 25.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel	
2.1.....	23
Tabel	
3.1.....	31
Tabel	
3.2.....	32
Tabel	
4.1.....	45
Tabel	
4.2.....	45
Tabel	
4.3.....	46
Tabel	
4.4.....	47
Tabel	
4.5.....	47
Tabel	
4.6.....	48
Tabel	
4.7.....	49
Tabel	
4.8.....	51
Tabel	
4.9.....	52



Tabel	
4.10.....	53
Tabel	
4.11.....	54
Tabel	
4.12.....	56
Tabel	
4.13.....	57
Tabel	
4.14.....	58
Tabel	
4.15.....	60
Tabel	
4.16.....	61
Tabel	
4.17.....	62
Tabel	
4.18.....	63
Tabel	
4.19.....	6



DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.1.....59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2 – Data Tabulasi Hasil Kuesioner..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 – Hasil Output SPSS Versi 25..... Error! Bookmark not defined.



