

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GO-RIDE* DI GOJEK
PADA MAHASISWA/ FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

SKRIPSI

Oleh

NURUL NATASYA
1929081027/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

**GARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCA
HADAP KEPUASAN PELANGGAN *GO-RIDE* DI GO
PADA MAHASISWA/ FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

SKRIPSI

**Dinjukan Sebagai Persyaratan Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**NURUL NATASYA
1929081027/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GO-RIDE* DI GOJEK PADA MAHASISWA/ FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN

Nama Mahasiswa : Nurul Natasya

Nomor Pokok Mahasiswa : 1929081027

Program Studi : Manajemen

Mengetahui
Komisi Pembimbing:



(Khano Waruwn, S.E., M.M.)
Dosen Pembimbing I



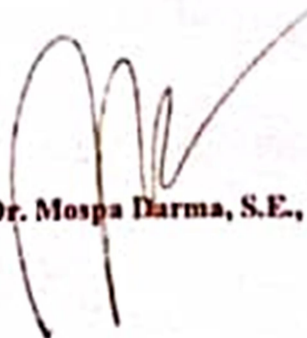
(Uswatun Habsyah, S.Pd., M.Si.)
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi,



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan,



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN MEDAN**

**BERITA ACARA UJIAN
UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

**Penelitian Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan pada:**

Hari/Tanggal : Selasa/ 25 Juli 2023

Nama : Nurul Natasya

NPM : 1929081027

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien**

Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium

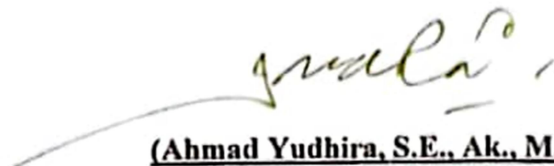
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang

Tanggal:

() Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji

Ketua,


(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

Anggota


(Khame Waruwu, S.E., M.M.)

Anggota


(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menersngkan bahwa:

Nama : Nurul Natasya

NPM : 1929081027

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien, adalah bukan merupakan skripsi *plagiat* atau milik orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila terbukti karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 25 Juli 2023

Yang menyatakan



Nurul Natasya
1929081027

ABSTRAK

Nurul Natasya, 1929081027, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien, Skripsi. Tahun 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien yang tepatnya berlokasi di Gg. Rasmi No. 28, Sei Sikambing C, II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Program Studi Manajemen yang menjadi pelanggan *Go-Ride* di Gojek yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien, menggunakan sampel dengan rumus Cochran berjumlah 97 orang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner.

Metode pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner kepada seluruh pelanggan, data yang digunakan bersifat kuantitatif. Adapun metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda, Uji-t, Uji-F dan Koefisien Determinasi.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan dan pengaruh negatif Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $Y = 15,777 + 0,117X_1 + (-0,052)X_2 + 0$. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} 1,507 < t_{tabel} 1,98498$ dan $sig_{hitung} 0,135 > sig_{tabel} 0,05$. Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} -0,682 < t_{tabel} 1,98498$ dan $sig_{hitung} 0,497 > sig_{tabel} 0,05$. Hasil Uji-F menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F_{hitung} 1,351 < F_{tabel} 3,09$ dan $sig_{hitung} 0,264 > sig_{tabel} 0,05$. Hasil koefisien determinasi (R^2) 0,028 menunjukkan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh sebesar 2,8% sedangkan sisanya 97,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Nurul Natasya, 1929081027, The Influence of Service Quality and Trust on Go-Ride Customer Satisfaction at Gojek for Students of the Faculty of Economics and Business University of Tjut Nyak Dhien, Thesis. Year 2023.

This study aims to determine partially or simultaneously Service Quality and Trust influence Go-Ride Customer Satisfaction at Gojek for Student of the Faculty of Economics and Business, University of Tjut Nyak Dhien. This research was conducted at the Faculty of Economics and Business, University of Tjut Nyak Dhien, which is precisely located at Gg. Rasmi No. 28, Sei Sikambing C, II, Kec. Medan Helvetia, Medan City, North Sumatera 20123. The population in this study were Management Study Program students who were Go-Ride customers at Gojek at the Faculty of Economics and Business, University of Tjut Nyak Dhien, using a sample with the Cochran formula totaling 97 people. This research is a quantitative descriptive study with a questionnaire as an instrument.

The data collection method uses questionnaires to all customers, the data used is quantitative. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis, t-test, F-test and the Coefficient of Determination.

The results of multiple linear regression analysis show that there is a positive effect of Service Quality and a negative effect of Trust on Customer Satisfaction eith a value of $Y = 15,777 + 0,117X_1 + (-0,052)X_2 + 0$. The t-test results show that service quality partially has no significant effect on customer satisfaction with a $t_{hitung} 1,507 < t_{tabel} 1,98498$ and $sig_{hitung} 0,135 > sig_{tabel} 0,05$. Partial trust has no significant effect on customer satisfaction with a $t_{hitung} -0,682 < t_{tabel} 1,98498$ and $sig_{hitung} 0,497 > sig_{tabel} 0,05$. The results of the F-test show that service quality and trust simultaneously have no significant effect on customer satisfaction with an $F_{hitung} 1,351 < F_{tabel} 3,09$ and $sig_{hitung} 0,264 > sig_{tabel} 0,05$. The result of the coefficient of determination (R^2) 0,028 indicates that the independent variable has an effect of 2,8% while the remaining 97,2% is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien”** ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Manajemen.

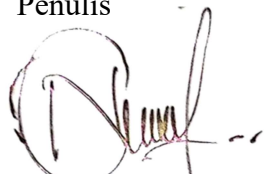
Penulis menyadari bahwasannya dalam penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan dan membutuhkan dukungan moril ataupun materil maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.

4. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
6. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan mengenai penulisan skripsi sehingga skripsi ini tersusun rapi dan sistematis.
7. Teristimewa kepada orangtua yang penulis sayangi dan cintai yakni Ayahanda Nasrul dan Ibunda Farida Hanum yang telah memberikan dukungan moril, materi beserta doa dan dukungan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya. Aamiin.

Medan, 25 Juli 2023
Penulis



Nurul Natasya
1929081027

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah Penelitian | 4 |
| C. Batasan Masalah Penelitian | 4 |
| D. Rumusan Masalah Penelitian | 5 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | 8 |
| A. Kepuasan Pelanggan..... | 8 |
| B. Kualitas Pelayanan | 14 |
| C. Kepercayaan | 18 |
| D. Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| E. Kerangka Konseptual | 24 |
| F. Hipotesis Penelitian | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 26 |
| C. Variabel Penelitian | 28 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| F. Teknik Analisis Data | 30 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 37 |
| A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien..... | 37 |
| B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden..... | 40 |
| C. Pembahasan | 56 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 60 |
| A. Kesimpulan..... | 60 |
| B. Saran | 60 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1 | Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2 | Variabel Penelitian..... | 28 |
| 3 | Karakteristik Responden..... | 41 |
| 4 | Hasil Uji Deskriptif Variabel..... | 42 |
| 5 | <i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel Kualitas Pelayanan..... | 45 |
| 6 | <i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel Kepercayaan..... | 45 |
| 7 | <i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.... | 45 |
| 8 | Nilai <i>Reliability</i> Variabel Kualitas Pelayanan..... | 46 |
| 9 | Nilai <i>Reliability</i> Variabel Kepercayaan..... | 47 |
| 10 | Nilai <i>Reliability</i> Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 47 |
| 11 | <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> | 48 |
| 12 | Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| 13 | Regresi Linear Berganda..... | 51 |
| 14 | Uji-t (Parsial)..... | 53 |
| 15 | Uji-F (Simultan)..... | 55 |
| 16 | Model <i>Summary Goodness of Fit</i> (R^2)..... | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1 | <i>Review</i> Gojek pada Aplikasi <i>Google Play Store</i> | 3 |
| 2 | Kerangka Konseptual..... | 24 |
| 3 | Struktur Organisasi Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien..... | 40 |
| 4 | Pengujian Heteroskedastisitas..... | 49 |