

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
( STUDI KASUS UBER SETELAH DIAKUISISI OLEH GRAB )**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**RICO WIDODO ROMATUA**

**1121001052**

**PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

---

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Rico Widodo Romatua**

**NIM : 1121001052**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 30 Agustus 2018**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Rico Widodo Romatua  
NIM : 1121001052  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas ( Studi Kasus Uber Setelah Diakuisisi Oleh Grab ).

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

**MENYETUJUI**

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M

(  )

Pembahas : Ir. Urip Sedyowidodo, M.M

(  )

Penguji : Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas ( Studi Kasus Uber Setelah Diakuisisi Oleh Grab )”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya selaku keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Urip Sedyowidodo, M.M selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini..
4. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., M.M selaku dosen pembahas yang memberikan masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini.
5. Keluarga besar Mabes Ibu yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian.
6. Panji Pahlevie yang telah memberikan masukan kepada penulis,serta meluangkan waktu dan menyediakan fasilitas dalam penyusunan tugas akhir.
7. Manajemen 2012, yang saling memotivasi untuk segera lulus dan kenangan indah selama masa perkuliahan.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 30 Agustus 2018

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Sebagai Sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rico Widodo Romatua

NIM : 1121001052

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Deskriptif Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas ( Studi Kasus Uber Setelah Diakuisisi Oleh Grab ) .**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Rico Widodo Romatua

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas  
( Studi Kasus Uber Setelah Diakuisisi Oleh Grab )**

**Rico Widodo Romatua**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, sedangkan untuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna Grab dan Uber. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, melalui proses uji asumsi klasik dan uji hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel baik secara parsial ataupun simultan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Uber.

Kata kunci: kualitas layanan, loyalitas konsumen, Uber dan Grab.

**The Effect of Service Quality on Loyalty  
(Study Case of Uber of Accusation by Grab)**

**Rico Widodo Romatua**

---

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of equity dimension of service quality to the loyalty of Uber customer after acquisition by Grab. The subject of this research is the person who have used Uber and Grab in Jakarta. The tools used for analyses in this research amongst others is the use of simple linear regression analyses, [in which undergoing] through the process of classic assumption and hypothesis testing to determine the relationship between each variable, both partially and/or simultaneously. The results of this research found that the service quality from Uber. was proven to be significant and have a positive effect and/or relationship towards customer loyalty.

Keywords: *Service quality, consumer loyalty, Uber and Grab*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Batasan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2. Loyalitas Pelanggan .....	13
2.3. Penelitian Terdahulu .....	16
2.4. Kerangka Pemikiran .....	18
2.5. Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	19
3.2. Populasi .....	19
3.3. Sampel .....	19
3.4. Kriteria Sampel .....	21
3.5. Pengumpulan Data .....	21
3.5.1. Data Primer .....	21
3.5.2. Data Sekunder .....	21
3.5.3. Metode Pengumpulan Data .....	22
3.6. Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....	22
3.6.1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	22
3.6.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya .....	23
3.7. Uji Instrumen Data .....	25
3.7.1. Uji Validitas .....	25
3.7.2. Uji Realiabilitas .....	25

3.8. Uji Asumsi Klasik .....	25
3.8.1. Uji Normalitas .....	26
3.8.2. Uji Heteroskedastisitas .....	26
3.9. Analisis Regresi .....	26
3.10. Koefisien Determinasi .....	27
3.11. Uji F .....	27
3.12. Uji t .....	27
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Profil Responden .....	28
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	28
4.2.1 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan .....	31
4.2.2 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	31
4.3 Uji Instrumen .....	32
4.3.1 Uji Validitas .....	32
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	37
4.4.1 Uji Normalitas .....	37
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	39
4.5 Uji Hipotesis .....	40
4.5.1 Regresi Linier Sederhana .....	40
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	42
4.5.3 Pembahasan Hipotesis .....	43
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	45
5.2. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	47
<b>LAMPIRAN</b> .....	50

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 4.1 Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas .....	39
Gambar 4.2 Hasil Histogram Uji Normalitas.....	40
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	41

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Kelebihan Perusahaan Transportasi Online di Indonesia.....	8
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	24
Tabel 4.1	Profil Responden.....	28
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	29
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	32
Tabel 4.5	Uji Validitas 100 Responden.....	33
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	35
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	36
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	36
Tabel 4.9	Tabel ANOVA .....	37
Tabel 4.10	Tabel Coefficients .....	37
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi .....	40