

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI
ONLINE “GO-JEK”**

(Studi kasus pada Mahasiswa/i Universitas Darma Persada)

***THE INFLUENCE OF PRICE AND TRUST ON
LOYALTY CONSUMER USER ONLINE TRANSPORTATION
“GO-JEK”***

(Case study on students of Darma Persada University)

Oleh

Anisa Damaiyanti

2014410068

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Damaiyanti

NIM : 2014410068

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI
ONLINE GO-JEK

Telah diperiksa, dan disetujui untuk dijadikan dan diujikan dalam sidang Ujian
Skripsi Sarjana tanggal 18 Agustus 2018.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing

(Dian A. Rahim SE, MSi)

(Ellena Nurfazria H., SE, MM)

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE “GO-JEK”
(Studi kasus pada Mahasiswa/i Universitas Darma Persada)**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND TRUST ON
LOYALTY CONSUMER USER ONLINE TRANSPORTATION “GO-JEK”
(Case study on students of Darma Persada University)***

Oleh

Anisa Damaiyanti

2014410068

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada**

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal Seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 18 Agustus 2018

Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM

Pembimbing

Dr. Firsan Nova

Penguji I

Resa Nurlaela A., SE, MM

Penguji II

Ellena Nurfazria H., SE, MM

Penguji III

**Dr. Tri Mardjoko, SE., M.A
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dian A Rahim, SE., M.Si
Ketua Jurusan Manajemen**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Damaiyanti

NIM : 2014410068

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GO-JEK (Studi kasus pada Mahasiswa/i Universitas Darma Persada)** yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria H., SE, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata diketemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Anisa Damaiyanti

ABSTRACT

This research is proposed to find out how much price influence (X1) and trust (X2) to consumer loyalty (Y) online transportation Go-Jek users. Data collection methods in this study used by giving questionnaires to 100 respondents namely students of Darma Persada University by using purposive sampling to determined respondents responses to each variable contained in this study. The analysis technique used simple and multiple liniear regression analysis.

The results showed the connection between price (X1) to counsumer loyalty (Y) was 0,298 and had an influence of 8,4%. Similarly for the trust variable (X2) to consumer loyalty (Y) has connectiob of 0,520 and has an influence of 26,3%. While price (X1) and trust (X2) to consumer loyalty (Y) simultaneously showed a connection of 0.588 and has an influence of 31,2% which means that can be explainde consumer loyalty has a connection or is influenced by price and trust and the remaining 68,8% determined by other factors.

Keywords : *Price, Trust, and Loyalty Consumer.*

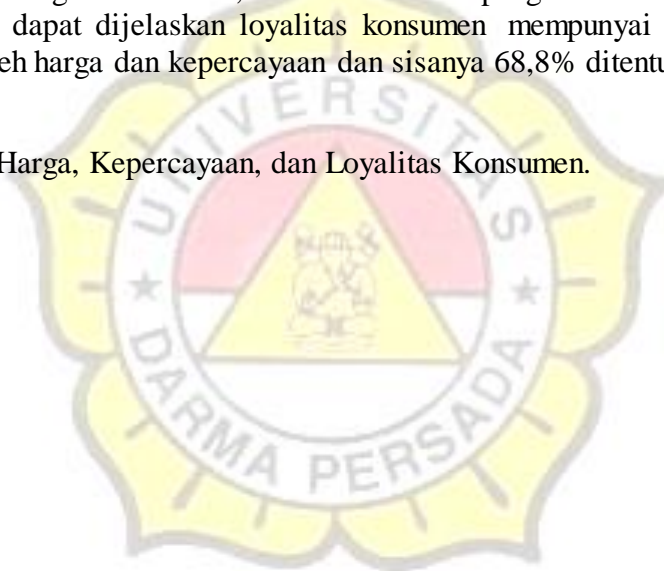


ABSTRAK

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas konsumen (Y) pengguna transportasi *online* Go-Jek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara memberikan kuesioner terhadap 100 responden yaitu mahasiswa/i Universitas Darma Persada dengan menggunakan *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel yang terdapat dalam penelitian ini. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara harga (X1) terhadap loyalitas konsumen (Y) sebesar 0,289 dan memiliki pengaruh sebesar 8,4%. Demikian pula untuk variabel kepercayaan (X2) terhadap loyalitas konsumen (Y) memiliki hubungan sebesar 0,520 dan memiliki pengaruh sebesar 26,3%. Sedangkan harga (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas konsumen (Y) secara simultan menunjukkan hubungan sebesar 0,558 dan memiliki pengaruh sebesar 31,2% yang artinya bahwa dapat dijelaskan loyalitas konsumen mempunyai hubungan atau dipengaruhi oleh harga dan kepercayaan dan sisanya 68,8% ditentukan oleh faktor lain.

Kata Kunci : Harga, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Kasus : Mahasiswa/i Universitas Darma Persada)”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan penulis dalam menyerap semua ilmu yang diterima. Penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyajikan skripsi ini kepada pembaca sehingga memberikan manfaat bagi para pembaca. Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya yang terhormat :

1. Bapak Dr. Tri Mardjoko, SE., M.A selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada,
2. Ibu Dian A. Rahim SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen,
3. Ibu Ellena Nurfazria H., SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini,
4. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu penulis.
5. Untuk kedua orang tua, Bapak Sumarna dan Ibu Saidah yang tidak pernah lelah

untuk selalu memberikan dukungan baik itu materi, do'a dan semangat yang sangat besar, serta adik saya Muhammad Chairul Fikri.

6. Teman-teman Manajemen angkatan 2014 terutama Aeva Novitasari, Meilia Khairunnisa, Paramita Agustin, Natasya, Putri Dwi Nurjannah, Nabilla Syafitri, Ina Permatasari, Wiwid Oktaviani dan Sri Hartaty yang telah memberikan dukungan serta mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan skripsi.
7. Teman-teman pendopo Ekonomi Rizky Juliandri Pratama, Agung Prasetyo, Fajar Bayu Saputra, Ahmad Taufik, Fazri Zhabaligo Putra, Alvin Rizky, Achmad Hani, Fauzi Farhan dan masih banyak lagi yang telah sangat membantu penulis dalam membantu dalam penulisan skripsi.
8. Untuk semua teman-teman di UKM SOCCA dan UKC (Unsada Karate Club) tanpa kalian penulis tidak akan mendapatkan kenangan yang indah dan pengalaman berorganisasi selama kuliah.
9. Untuk Yulan Dewi Tantriana dan Jeany Indriarti teman masa SMP yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian laporan Skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta 10 Agustus 2018

Penulis

Anisa Damaiyanti

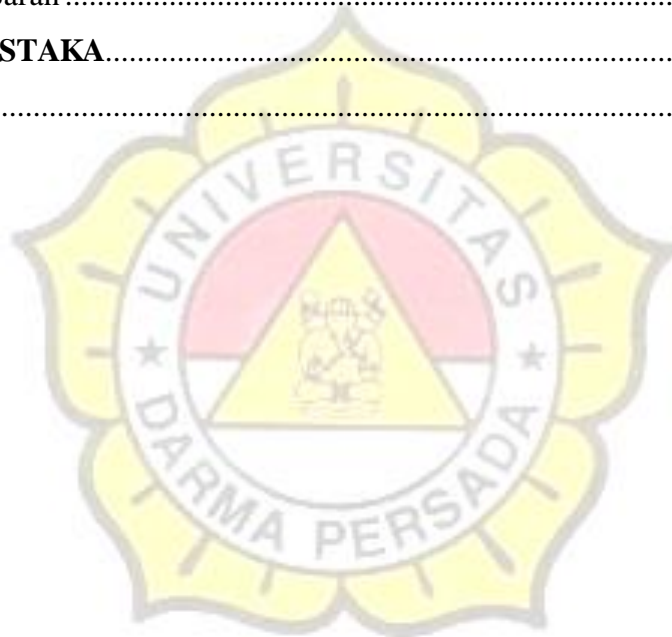
DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran	12
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	16
2.1.4 Jasa.....	20
2.1.4.1 Pengertian Jasa	20
2.1.4.2 Karakteristik Jasa	22
2.1.4.3 Kualitas Pelayanan Jasa	25
2.1.5 Harga.....	28

	Halaman
2.1.5.1 Definisi Harga	28
2.1.5.2 Metode Penetapan Harga	29
2.1.5.3 Indikator Harga	30
2.1.6 Kepercayaan.....	31
2.1.6.1 Definisi Kepercayaan.....	31
2.1.6.2 Manfaat Kepercayaan.....	32
2.1.6.3 Indikator Kepercayaan	33
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.8 Loyalitas Konsumen	35
2.1.8.1 Definisi Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.8.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	37
2.1.8.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Yang Digunakan.....	43
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi.....	47
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.3.2 Sumber dan Jenis Data.....	47
3.3.2.1 Data Primer	47
3.3.2.2 Data Sekunder	48
3.3.3 Cara Penentuan Data.....	48
3.3.3.1 Populasi	48
3.3.3.2 Sampel.....	48
3.3.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	52
3.5.1 Rancangan Analisis.....	53
3.5.2 Alat Analisis	54

	Halaman
3.5.3 Uji Hipotesis	56
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN, DAN PEMECAHAN MASALAH	
4.1 <i>Company Profile</i>	61
4.1.1 Sejarah PT. Go-Jek Indonesia.....	61
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.1.4 Fitur dan Layanan Go-Jek.....	65
4.2 Hasil Penelitian Karakteristik Responden	67
4.2.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.2 Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	68
4.2.3 Perhitungan Responden Berdasarkan Status Pernikahan	69
4.2.4 Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	69
4.2.5 Perhitungan Responden Berdasarkan Fakultas	71
4.2.6 Perhitungan Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Go-Jek	71
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	72
4.3.1 Variabel Harga	72
4.3.2 Variabel Kepercayaan.....	79
4.3.3 Variabel Loyalitas Konsumen.....	84
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
4.4.1 Uji Validitas	91
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	93
4.5 Alat Analisis	96
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	96
4.5.2 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	97
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	99
4.6 Uji Hipotesis	102

	Halaman
4.6.1 Uji F (Simultan).....	102
4.6.2 Uji T (Parsial).....	103
4.1 Uji Asumsi Klasik.....	106
4.7.1 Uji Normalitas.....	106
4.7.2 Uji Multikolonieritas.....	108
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	109
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	116

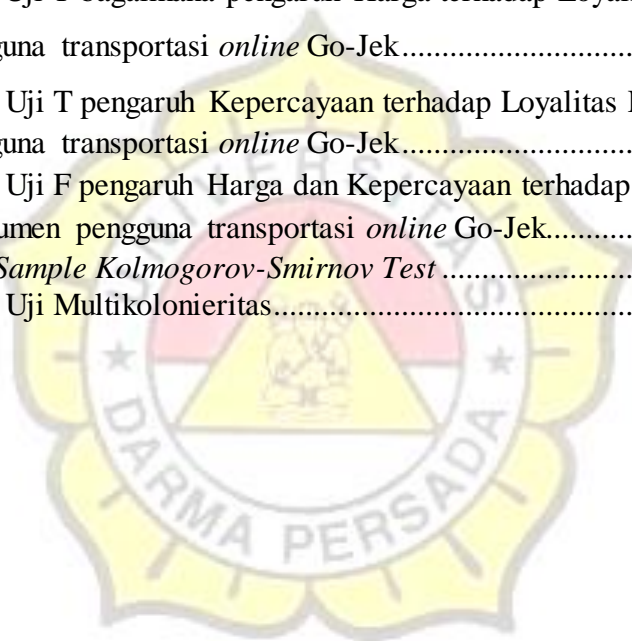


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>Online</i>	2
Tabel 1.2 Kasus Yang Terjadi Pada Go-Jek	4
Tabel 1.3 Perbandingan Tarif Transportasi <i>Online</i>	6
Tabel 1.4 Presentase Pengguna Transportasi <i>Online</i>	7
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	51
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	52
Tabel 4.1 Fitur dan Layanan Go-Jek.....	66
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	69
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	71
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Fakultas	72
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Go-Jek	73
Tabel 4.8 Tarif (harga) Go-Jek murah/terjangkau	74
Tabel 4.9 Tarif (harga) Go-Jek sesuai dengan keuangan mahasiswa	74
Tabel 4.10 Tarif (harga) Go-Jek sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	75
Tabel 4.11 Tarif (harga) Go-Jek sesuai dengan pelayanannya yang memuaskan	76
Tabel 4.12 Tarif (harga) Go-Jek bersaing dengan tarif ojek <i>online</i> lainnya ..	77
Tabel 4.13 Go-Jek memberikan potongan tarif (harga) untuk menarik konsumennya melalui Go-Pay	77
Tabel 4.14 Tarif (harga) Go-Jek sesuai dengan manfaat yang diberikan yaitu mempermudah dalam mencari transportasi	78
Tabel 4.15 Tarif (harga Go-Jek) sesuai dengan kualitas dari pelayanan yang diberikan pengemudi kepada konsumen	79
Tabel 4.16 Go-Jek merupakan transportasi <i>online</i> yang memiliki citra bagus di masyarakat	81
Tabel 4.17 Go-Jek merupakan merek transportasi <i>online</i> yang terpercaya ...	81

Tabel 4.18 Menggunakan Go-Jek, mendapatkan keamanan dalam bertransaksi	82
Tabel 4.19 Menggunakan Go-Jek merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengemudi	83
Tabel 4.20 Go-Jek dapat memberikan manfaat yaitu mempermudah dalam mencari transportasi	84
Tabel 4.21 Go-Jek dapat membantu memberikan manfaat selain mempermudah transportasi yaitu dalam kebutuhan sehari-hari seperti membeli makanan, mengantar barang dll	85
Tabel 4.22 Menggunakan Go-Jek karena puas akan manfaatnya yaitu membantu mempermudah mencari transportasi dan kebutuhan hidup sehari-hari.....	86
Tabel 4.23 Menggunakan Go-Jek karena puas akan manfaatnya yaitu membantu mempermudah mencari transportasi dan kebutuhan hidup sehari-hari.....	87
Tabel 4.24 Merekomendasikan Go-Jek kepada teman karena merasa aman dan nyaman dalam menggunakannya	88
Tabel 4.25 Mengajak orang lain menggunakan Go-Jek karena puas akan manfaat yang didapatkan	89
Tabel 4.26 Tidak akan mencoba transportasi <i>online</i> lain selain Go-Jek.....	89
Tabel 4.27 Go-Jek menjadi prioritas dalam menggunakan transportasi <i>online</i>	90
Tabel 4.28 Selalu menceritakan kelebihan yang ada pada Go-Jek.....	91
Tabel 4.29 Selalu memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	92
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Harga	93
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	94
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	95
Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Harga	96
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	97
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	98
Tabel 4.36 Hasil <i>Coefficient</i> Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	99
Tabel 4.37 Hasil <i>Coefficient</i> Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	100

Tabel 4.38 Hasil pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	101
Tabel 4.39 Hasil pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	102
Tabel 4.40 Hasil pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	103
Tabel 4.41 Seberapa besar pengaruh harga dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	104
Tabel 4.42 Hasil Uji T bagaimana pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	106
Tabel 4.43 Hasil Uji T pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	107
Tabel 4.44 Hasil Uji F pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna transportasi <i>online</i> Go-Jek.....	108
Tabel 4.45 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	110
Tabel 4.46 Hasil Uji Multikolonieritas.....	112



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia (Pusat)	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia (Regional).....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	109
Gambae 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Data Profil Responden.....	122
Lampiran 3 Tabulasi Data Harga	125
Lampiran 4 Tabulasi Data Kepercayaan	128
Lampiran 5 Tabulasi Data Loyalitas Konsumen	131
Lampiran 6 Hasil Output SPSS <i>ver</i> 22 Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	134
Lampiran 7 Hasil Output SPSS <i>ver.</i> 22 Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	135
Lampiran 8 Hasil Output SPSS <i>ver.</i> 22 Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	136
Lampiran 9 T Tabel	137
Lampiran 10 F Tabel.....	141
Lampiran 11 R Tabel	144
Lampiran 12 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	147
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	148
Lampiran 14 Data Mahasiswa/i Aktif Universitas Darma Persada.....	149
Lampiran 15 <i>Post Survey</i>	150

