

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pada Pengguna Transportasi *Online* (Studi Kasus di Lingkungan Universitas Esa Unggul Jakarta)”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari kendala dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, maka skripsi ini selesai pada waktunya dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, selaku rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi, SE, Msi, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Ari Anggarani, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dengan sabar hingga terselesaikannya skripsi ini. Serta semua teman-teman satu bimbingan yang selalu solid, saling membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Para Dosen serta *staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
6. Kepada kedua Orangtua tercinta dan tersayang, penulis yakin mereka tetap selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan dan semangat dari kejauhan sana kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Ini buat kalian !
7. Para sahabat (Poisen) Ria, Risa, Oky dan Supri yang sudah menemani penulis untuk mengerjakan skripsi ini dalam keadaan apapun.
8. Para sahabat (Grup Cekrek) Iis, Debora, Okti, Widia dan Uni yang sudah menemani hari-hari penulis di kampus dalam keceriaan yang tanpa batas.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat penulis lanjutkan lagi ke tahap selanjutnya, sehingga menjadi skripsi yang dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Jakarta, 18 Februari 2018

Penulis

(Dina Elviani)

## ABSTRAK

**Dina Elviani**, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pada Pengguna Transportasi *Online* GrabBike Studi kasus di Lingkungan Universitas Esa Unggul Jakarta”. (dibimbing oleh Ari Anggarani).

Kualitas pelayanan bukan merupakan suatu proses mempengaruhi dalam upaya kepuasan dari pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan mempunyai peran dalam kegiatan pemasaran tinggi rendahnya loyalitas seorang pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pada transportasi *online* GrabBike.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *survey*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 155 Responden dengan menggunakan *non probability sampling*. Data primer dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mendapatkan nilai signifikan  $< 0,05$ . Kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,000 dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,001. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACK**

**Dina Elviani**, *The Influence of Service Quality to Customer Loyalty through Satisfaction on GrabBike Online Transport User "(Case Study in Esa Superior University Environment Jakarta). (supervised by Ari Anggarani). Quality of service is not a process of influence in the satisfaction of the customer.*

*This is because satisfaction has a role in marketing activities high low customer loyalty can be influenced by several factors, including the quality of service. Therefore, in this study aims to determine how the influence of service quality to satisfaction, satisfaction with customer loyalty, service quality to customer loyalty and to know the quality of service to customer loyalty through satisfaction on GrabBike online transportation.*

*This study uses a quantitative approach to the type of survey research. The sample used in this study was 155 Respondents using non probability sampling. Primary data was analyzed by using hypothesis with validity test, reliability and data analysis technique used is Path Analysis.*

*Based on the research results can be seen that the quality of service get a significant value  $<0.05$ . Quality of service to the satisfaction of 0,000 and the quality of service to customer loyalty of 0.001. The results of this study inform that the quality of service provided is good enough.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty*