



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN OJEK ONLINE**

(Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)



**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**SHINDY NURIYARISQIKA**  
**43122010011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTA EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN OJEK ONLINE**

(Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**SHINDY NURIYARISQIKA  
43122010011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTA EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shindy Nuriyarisqika  
NIM : 43122010011  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis/Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“ Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Ojek Online (Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.



Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS Jakarta, 5 Januari 2026  
MERCU BUANA



Shindy Nuriyarisqika  
NIM. 43122010011

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>BIRO PERPUSTAKAAN<br/>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b> |  |
|---|--|---|

|              |                   |            |  |  |  |  |
|--------------|-------------------|------------|--|--|--|--|
| No. Dokumen  | 1-1-3.4.11.00     | Distribusi |  |  |  |  |
| Tgl. Efektif | 25 September 2024 |            |  |  |  |  |

### SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : SHINDY NURIYARISQIKA  
**NIM** : 43122010011  
**Fakultas / Program Studi** : FEB / Manajemen  
**Jenis** : Skripsi  
**Judul Tugas Akhir** : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN OJEK ONLINE (Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 April 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.**

2026/April/27/0000001017/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

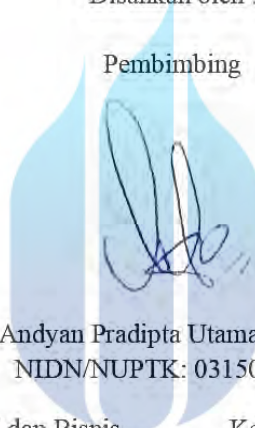
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shindy Nuriyarisqika  
NIM : 43122010011  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Ojek Online (Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 26 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M  
NIDN/NUPTK: 0315057602

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA  
NIDN/NUPTK: 0307036901

Dudi Permana, Ph.D  
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266114



Scan QR or [click here](#) to  
Verification

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:


1. Prof Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah dengan penuh dedikasi dan keikhlasan memberikan ilmu pengetahuan serta pelayanan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Teristimewa untuk orang tua tercinta, yang selalu hadir dalam setiap langkah penulis melalui doa, kasih sayang, serta dukungan yang tidak berhenti, baik secara moral maupun material. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran dan ketulusan yang diberikan tanpa pamrih. Meskipun tidak pernah menempuh pendidikan diperguruan tinggi, keteladanan serta nilai-nilai kehidupan yang diajarkan telah membentuk penulis menjadi pribadi yang mandiri dan kuat dalam menjalani setiap proses kehidupan.
7. Teruntuk yang tak kalah penting, yaitu nenek, kakek serta sahabat sadari kecil hingga saat ini. Terima kasih atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang senantiasa menguatkan penulis. Kehadiran kalian menjadi tempat pulang di

saat lelah dan menjadi sumber semangat bagi penulis untuk terus bertahan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Kepada temen-temen seperjuangan yang telah hadir sejak awal masa perkuliahan, yaitu eka, adzra, lisa, hasna, ega serta inesti yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan pendidikan penulis. Kehadiran kalian membawa kebersamaan, dukungan, serta kesediaan untuk selalu hadir dalam setiap cerita, baik suka maupun duka.
9. Kepada Biro Kepuasan Pengguna Universitas Mercu Buana sebagai tempat penulis menjalani masa magang. Terima kasih telah menjadi ruang belajar yang penuh makna. Di tempat ini, penulis tidak hanya memperoleh pengalaman dan ilmu, tetapi juga pembelajaran tentang proses, kedisiplinan, ketekunan, serta perjalanan untuk terus bertumbuh. Setiap langkah yang dilalui menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis selama masa perkuliahan, yang akan selalu dikenang sebagai kenangan indah dalam perjalanan hidup penulis.
10. Serta untuk pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, tetapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis terhadap dukungan dan motivasinya kepada penulis.
11. Kepada Shindy Nuriyarisqika yang telah bertahan dan berjuang sampai di titik ini. Di setiap malam yang sunyi, setiap pagi yang penuh keraguan, hingga setiap langkah yang terasa berat, penulis tetap berusaha bertahan dan menjalaninya dengan ikhlas sampai akhirnya mampu sampai di titik ini. Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, semoga diri ini tetap mampu bertahan, tetap belajar menghargai setiap proses, serta tetap merayakan setiap langkah kecil dengan cara sederhana sebagai bentuk *self reward*.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 5 Januari 2026



Shindy Nuriyarisqika

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shindy Nuriyarisqika  
NIM : 43122010011  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis/Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Ojek Online (Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 April 2026  
Yang menyatakan,



(Shindy Nuriyarisqika)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN  
OJEK ONLINE**

**(Studi pada pengguna Gojek di Jakarta Barat)**

**SHINDY NURIYARISQIKA**

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk mengkaji serta menginterpretasi pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan layanan ojek online, khususnya pada pengguna Gojek di Jakarta Barat. Subjek penelitian mencakup pengguna ojek online Gojek berdomisili di wilayah Jakarta Barat dan telah memanfaatkan layanan Gojek lebih dari dua kali selama satu minggu. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling melalui dengan metode purposive sampling, sehingga mendapatkan jumlah sampel sebanyak 155 responden. Penelitian ini disusun berdasarkan pendekatan kuantitatif, dimana data yang diperoleh melalui penyebaran survei. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan skala pengukuran ordinal. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi harga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan ojek online Gojek.

**Kata Kunci** : Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan

**THE EFFECT OF EASE OF USE, TRUST, AND PRICE PERCEPTION ON  
CUSTOMER LOYALTY OF ONLINE MOTORCYCLE TAXIS  
(Study of Gojek users in West Jakarta)**

**SHINDY NURIYARISQIKA**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine and interpret the influence of ease of use, trust, and price perception on customer loyalty of online motorcycle taxi services, specifically among Gojek users in West Jakarta. The research subjects included Gojek online motorcycle taxi users domiciled in the West Jakarta area and had used Gojek services more than twice a week. The sampling technique in this study used nonprobability sampling through a purposive sampling method, resulting in a sample size of 155 respondents. This study was structured based on a quantitative approach, where data was obtained through a survey distribution. The instrument used was a questionnaire with an ordinal measurement scale. Furthermore, the data collected were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The results showed that ease of use, trust, and price perception had a positive and significant influence on customer loyalty of Gojek online motorcycle taxi services.*

**Keywords:** *Ease of Use, Trust, Price Perception on Customer Loyalty*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....   | <b>0</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT KETERANGAN HASIL TURNITIN</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS<br/>AKHIR DI REPOSITORI UMB</b> ..... | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....   | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....  | <b>14</b>   |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....  | <b>15</b>   |
| <b>1.4 Kontribusi Penelitian</b> .....  | <b>15</b>   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..</b>                              | <b>17</b>   |
| <b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....   | <b>17</b>   |
| <b>2.1.1 Sustainable Development Goals (SDGs)</b> .....                                 | <b>17</b>   |
| <b>2.1.2 Perilaku Konsumen</b> .....  | <b>19</b>   |
| <b>2.1.3 Teori Stimulus-Organism-Respons (SOR)</b> .....                                | <b>22</b>   |
| <b>2.1.4 Loyalitas Pelanggan</b> .....  | <b>23</b>   |
| <b>2.1.5 Kemudahan Penggunaan</b> .....   | <b>27</b>   |
| <b>2.1.6 Kepercayaan</b> .....  | <b>30</b>   |
| <b>2.1.7 Persepsi Harga</b> .....   | <b>34</b>   |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....   | <b>37</b>   |
| <b>2.3 Pengembangan Hipotesis</b> .....   | <b>43</b>   |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 1.             | Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 43        |
| 2.             | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....          | 44        |
| 3.             | Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .           | 45        |
| 4.             | Kerangka Pemikiran .....   | 45        |
| 5.             | Hipotesis Penelitian .....                                       | 46        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                   | <b>47</b> |
| 3.1.           | Waktu dan Tempat Penelitian .....                                | 47        |
| 3.2.           | Desain Penelitian.....   | 47        |
| 3.3.           | Definisi dan Operasional Variabel.....                           | 48        |
| 1.             | Definisi Variabel .....  | 48        |
| 2.             | Operasional Variabel.....  | 50        |
| 3.4.           | Skala Pengukuran Variabel .....                                  | 53        |
| 3.5.           | Populasi dan Sampel.....   | 54        |
| 1.             | Populasi Penelitian .....  | 54        |
| 2.             | Sampel Penelitian .....  | 54        |
| 3.6.           | Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 55        |
| 3.7.           | Metode Analisis Data .....                                       | 56        |
| 1.             | Analisis Deskriptif.....   | 56        |
| 2.             | Uji Instrumen.....   | 57        |
| 3.             | Analisis Partial Least Square (PLS) .....                        | 57        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                 | <b>64</b> |
| 4.1            | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                             | 64        |
| 1.             | Profil PT Gojek Indonesia .....                                  | 64        |
| 2.             | Visi dan Misi PT Gojek Indonesia .....                           | 66        |
| 4.2            | Analisis Deskriptif.....   | 66        |
| 1.             | Deskripsi Responden .....  | 66        |
| 2.             | Deskripsi Variabel .....   | 71        |
| 4.3            | Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....              | 77        |
| 1.             | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....            | 77        |
| 2.             | Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....           | 89        |
| 4.4            | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                | 93        |

|   |            |
|---|------------|
| 1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 94         |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....          | 95         |
| 3. Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                | 96         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                             | <b>98</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 98         |
| 5.2 Saran .....   | 99         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>102</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>109</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat .....                 | 1  |
| Tabel 1.2 Pengguna Aktif Gojek Indonesia .....                             | 7  |
| Tabel 1.3 Hasil <i>Pra-survei</i> Pengguna Layanan Ojek Online Gojek ..... | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                       | 36 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel .....                                       | 47 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....                                    | 49 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 63 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                       | 64 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                  | 64 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....       | 65 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....       | 66 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan .....                    | 68 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....                             | 69 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....                          | 70 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....                     | 72 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....                      | 75 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Convergent Validity (Modifikasi I)</i> .....       | 77 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Convergent Validity (Modifikasi II)</i> .....      | 78 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....    | 80 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....         | 81 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....                | 82 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)</i> .....       | 82 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....                         | 84 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....                    | 84 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> .....                           | 85 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Nilai <i>F-Square</i> .....                           | 86 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis .....                                       | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 <i>Data Top Brand</i> (Jasa Transportasi Online) .....      | 4  |
| Gambar 1.2 Transportasi Online Yang Paling Banyak Diunduh di Indonesia | 5  |
| Gambar 1.3 Data Pengguna Transportasi Ojek Online .....                | 6  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                                    | 43 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Algoritma PLS .....                               | 74 |
| Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS ( <i>Modifikasi I</i> ) .....           | 77 |
| Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS ( <i>Modifikasi II</i> ) .....          | 78 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....                        | 87 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....       | 105 |
| Lampiran 2 Identitas Responden .....        | 106 |
| Lampiran 3 Petunjuk Pengisian .....         | 107 |
| Lampiran 4 Hasil Olah Data .....            | 110 |
| Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Responden ..... | 118 |

