

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KUALITAS SISTEM,  
DAN MANFAAT RELASIONAL TERHADAP KEPERCAYAAN  
DAN KOMITMEN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS  
PENGEMUDI GO-JEK**

**(STUDI KASUS PADA WILAYAH MERUYA SELATAN – JAKARTA BARAT)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Ida Fatmawati**

**Nim : 43112010259**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Fatmawati

NIM : 43112010259

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Jakarta, 11 Februari 2016

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



**Ida Fatmawati**

**NIM : 43112010259**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Fatmawati  
NIM : 43112010259  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Sistem, dan Manfaat Relasional terhadap Kepercayaan dan Komitmen dalam Membangun Loyalitas Pengemudi Go-Jek (Studi Kasus pada wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat)  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji

  
**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**  
(Endi Rekarti SE., ME) (Tri Wahyono, SE., MM)  
Tanggal : 16/2/16 Tanggal : 16/2/16

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1

  
**(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)**  
Tanggal : 17/2/2016

  
**(Dr. Rina Astini SE., MM)**  
Tanggal : 17/2/2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas Sistem, dan Manfaat Relasional Terhadap Kepercayaan dan Komitmen dalam Membangun Loyalitas Pengemudi”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti SE.,ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

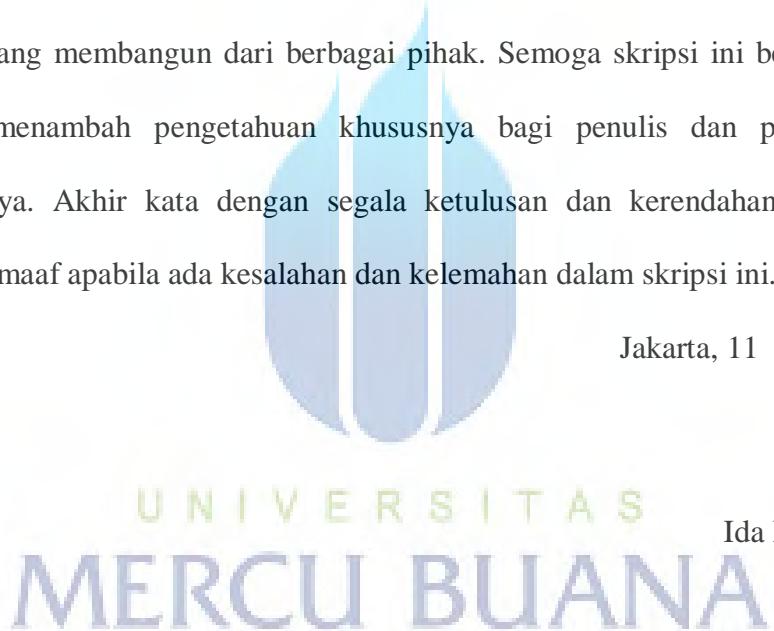
1. Keluarga Besar dari penulis khususnya kedua orang tua penulis Bapak Sukiman dan Ibu Riah yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, peran keduanya sungguh sangat berarti bagi penulis serta dukungan dari kakak-kakak penulis Rismanto, Sigit Purwanto dan Rika Hastuti.

2. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Jajaran Program studi manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Terima kasih untuk Arif Sunarya yang selalu memberikan motivasi, doa dan semangat.
6. Keluarga Cemara Ima, Agnes, Shofi, Rahma, Yeni, Wulan, Elis, Mentari, Nickyta, Abdul, dan Arif Widianto terimakasih atas doa, semangat, motivasi dan kebersamaannya.
7. Teman-teman seperjuangan Mia, Siti, Riduan, Dian Puji, Andi, Eggy, dan Lutfi yang saling memberi semangat dan saling membantu dalam menyusun skripsi.
8. HMJ Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis periode 2014-2015 : Ariz, Anggi, Tidhar, Defi, Rijal, Yusuf, Oki, Idris, Dara yang selama dua periode ini sudah memberikan pengalaman berharga, keceriaan, dan senantiasa memotivasi penulis.
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.

10. Seluruh Mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2012 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 11 Februari 2016



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>ABSTRAK .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	10

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN**

## **HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pemasaran Jasa .....	11
2. Karakteristik Jasa.....	13
3. Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	15
4. Reputasi Perusahaan .....	16
5. Kualitas Sistem.....	17
6. Manfaat Relasional .....	18
7. Kepercayaan.....	20
8. Komitmen.....	23
9. Loyalitas.....	24
10. Penelitian Terdahulu .....	28

11. Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	34
B. Model Penelitian .....	42
C. Hipotesis .....	43

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
B. Desain Penelitian .....	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	45
1. Definisi Variabel .....	45
2. Operasionalisasi Variabel .....	46
D. Populasi dan Sampel .....	50
1. Populasi .....	50
2. Sampel .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
F. Metode Analisis Data .....	53
1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	53
2. Uji Validitas.....	60
3. Uji Reliabilitas .....	61
4. Pengujian Hipotesis.....	61

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia (Go-Jek) .....	63
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	64
2. Karakteristik Profil Responden .....	64
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	67
1. Analisis Deskriptif Variabel Reputasi Perusahaan.....	67
2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem .....	68
3. Analisis Deskriptif Variabel Manfaat Relasional.....	70
4. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	71
5. Analisis Deskriptif Variabel Komitmen .....	72
6. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	74

C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel .....	75
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	75
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	80
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	81
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-Masing - Variabel Penelitian.....	81
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	89
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T) .....	91
4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	93
5. Model Struktural (Standart Solution) Hasil Penelitian .....	95
E. Analisis Hasil Penelitian .....	98
1. Analisis Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan .....	98
2. Analisis Kualitas Sistem Perusahaan Terhadap Kepercayaan .	99
3. Analisis Manfaat Relasional Terhadap Kepercayaan .....	99
4. Analisis Manfaat Relasional Terhadap Komitmen.....	100
5. Analisis Kepercayaan Terhadap Komitmen.....	100
6. Analisis Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	101
7. Analisis Komitmen Terhadap Loyalitas .....	102
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	103
B. SARAN .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	108
<b>LAMPIRAN .....</b>	116

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Perbandingan Gojek dengan Pesaing.....	4
2.1	Penelitian terdahulu .....	28
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	47
3.7	Instrumen Skala Likert .....	53
3.8	Goodness of Fit Index .....	58
4.1	Analisis Deskriptif Variabel Reputasi Perusahaan .....	68
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	69
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Manfaat Relasional .....	71
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	72
4.5	Analisis Deskriptif Variabel Komitmen.....	73
4.6	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	75
4.7	Uji Validitas Variabel Reputasi Perusahaan.....	76
4.8	Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem .....	76
4.9	Uji Validitas Variabel Manfaat Relasional.....	77
4.10	Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	78
4.11	Uji Validitas Variabel Komitmen .....	78
4.12	Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	79
4.13	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	80
4.14	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	91
4.15	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian.....	92
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	94

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa.....	12
2.2	Model Penelitian .....	42
4.1	Jenis Kelamin Reaponden .....	64
4.2	Usia Responden.....	65
4.3	Masa Kerja Responden.....	66
4.4	Model Pengukuran Variabel Reputasi Perusahaan .....	81
4.5	Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem.....	82
4.6	Model Pengukuran Variabel Manfaat Relasional .....	83
4.7	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan .....	85
4.8	Model Pengukuran Variabel Komitmen.....	86
4.9	Model Pengukuran Variabel Loyalitas .....	88
4.10	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian .....	90
4.11	Model Struktural (T-VALUE) .....	92
4.12	Model Struktural (Standart Solution) Hasil Penelitian .....	95

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	116
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuesioner ....	121
Lampiran 3 Analisis Deskriptif Variabel.....	129
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL).....	132
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS) .....	134
Lampiran 6 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	136
Lampiran 7 Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	139
Lampiran 8 Model Struktural (Uji T).....	141

