



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN *HAPPINESS* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI DARING**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Sarjana (S1) pada Program Studi Psikologi

Disusun Oleh :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AZZAHRA INDAH PUTRI

46113010017

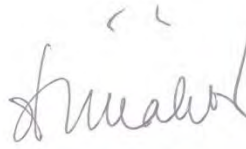
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017


LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Hubungan Kualitas Layanan Dan Happiness Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring**” telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta pada Februari 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 16 Februari 2017

Sidang Skripsi


Dra. Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog
Penguji I


Arie Suciyana, M.Si
Penguji II

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Irfan Aulia Syaiful, M.Psi

Pembimbing

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Hubungan Kualitas Layanan Dan *Happiness* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring

Nama : Azzahra Indah Putri

NIM : 46113010017

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 16 Februari 2017



Dr. Irfan Aulia Syaiful, M.Psi

Pembimbing

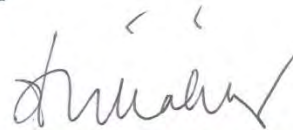
MERCU BUANA

Mengesahkan



Muhammad Iqbal, Ph.D

Dekan Fakultas Psikologi



Dra. Tika Bisono, M.PsiT, psikolog

Ketua Program Studi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Hubungan Kualitas Layanan Dan *Happiness* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring
Nama : Azzahra Indah Putri
NIM : 46113010017
Program : Program Studi Psikologi

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Februari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Azzahra Indah Putri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya yang berlimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan baik penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Dan *Happiness* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring”. Skripsi ini disusun dan diajukan guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata-1 (S1) Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya tulisan ini, tentu saja tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah begitu besar mendukung, membimbing penulis baik pikiran, ide, tenaga maupun waktu. Terima kasih saya tujukan kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu saya dalam pembuatan skripsi ini :

1. Kepada pembimbing skripsi saya, Bapak Dr. Irfan Aulia Syaiful, M.Psi yang telah memberikan saran, arahan, dukungan serta waktu yang telah diluangkan untuk memberikan bimbingan penyelesaian skripsi ini, walaupun beliau sangat sibuk dengan pekerjaannya.
2. Kepada penguji sidang saya, Ibu Dra. Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog dan Ibu Arie Suciyana, M.Si atas arahan, saran serta bimbingan untuk memperbaiki penyelesaian skripsi saya.
3. Kepada kedua orang tua saya, Babeh dan Ibu serta adik saya Abid atas dukungan semangat, doa serta segalanya yang tidak bisa saya ungkapkan.
4. Kepada teman satu bimbingan skripsi, Dian, Tiwi dan Belinda yang sudah berjuang bersama selama 3,5 tahun ini. Aku bakalan kangen masa-masa kita bimbingan bareng.
5. Kepada sahabatku yang dari awal masuk kuliah sampe akhir kuliah gapernah pisah, terima kasih banyak Dhara, Fella, Lingga, Senja untuk semuanya, yang selalu jadi tempat ternyaman untuk curhat apapun itu, yang selalu nanya skripsi udah sampai mana, yang selalu peduli kalo ada kendala di skripsi. Terima kasih untuk semangatnya, dukungannya, mau selalu direpotin nemenin kesana-kesini untuk ambil data dan apapun yang berkaitan sama skripsi ini. Sukses selalu untuk kalian.

6. Kepada Fajar, yang bisa berperan jadi siapa aja buat aku, yang selalu bawel mengingatkan agar skripsinya cepat selesai dan memberikan semangat serta dukungan yang terus-menerus.
7. Kepada semua orang yang sudah membantu dalam proses ambil data yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Jakarta, Februari 2017

Azzahra Indah Putri



DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Loyalitas Pelanggan	
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.3 Mewujudkan Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 <i>Happiness</i>	
2.2.1 Definisi <i>Happiness</i>	10
2.2.2 Dimensi <i>Happiness</i>	11
2.2.3 Faktor-faktor <i>Happiness</i>	11

2.3	Kualitas Pelayanan	
2.3.1	Definisi Kualitas Layanan.....	13
2.3.2	Komponen Kualitas Layanan.....	13
2.3.3	Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.3.4	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan.....	17
2.4	Transportasi Daring	
2.4.1	Definisi Transportasi Daring.....	17
2.4.2	Macam-macam Transportasi Daring.....	17
2.5	Kerangka Berfikir	
2.5.1	Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5.2	Hubungan <i>Happiness</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5.3	Hubungan Kualitas Layanan dan <i>Happiness</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.6	Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	22
3.1.1	Populasi.....	22
3.1.2	Sampel dan Teknik Sampling.....	22
3.1.3	Analisis Data.....	23
	3.1.3.1 Kuantitatif	
	a. Analisis Faktor Konfirmatori.....	23
	1. Pengujian Validitas.....	23
	2. Pengujian <i>Composite Reliability</i>	23
	b. Estimasi Full Model.....	24
	c. <i>Path Analysis</i>	24
	3.1.3.2 Kualitatif	
	a. Metode Naratif.....	24
	b. Analisis Isi.....	24
	c. Wawancara.....	25

3.1.4	Teknik Pengambilan Data.....	25
3.2	Definisi Operasional	
3.2.1	Loyalitas Pelanggan.....	25
3.2.2	<i>Happiness</i>	25
3.2.3	Kualitas Layanan.....	25
3.3	Instrumen Penelitian	
3.3.1	Alat Ukur Loyalitas Pelanggan.....	26
3.3.2	Alat Ukur <i>Happiness</i>	27
3.3.3	Alat Ukur Kualitas Layanan.....	27
3.4	Jadwal Penelitian.....	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Umum Subjek Penelitian.....	30
4.1.1	Kuesioner Penelitian.....	30
4.1.2	Variabel Kualitas Layanan.....	30
4.1.3	Variabel <i>Happiness</i>	32
4.1.4	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	32
4.2	Analisis Data Kuantitatif.....	33
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori.....	33
	a. Pengujian Validitas.....	33
	b. Pengujian <i>Composite Reliability</i>	34
4.2.2	Estimasi Persamaan Full Model.....	35
4.2.3	<i>Path Analysis</i>	37
4.3	Analisis Data Kualitatif.....	38
4.4	Hasil Hipotesis.....	39
	a. Hubungan Kualitas Layanan dan <i>Happiness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring.....	39
	b. Hubungan <i>Happiness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring.....	40
	c. Hubungan Kualitas Layanan dan <i>Happiness</i> terhadap	

Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring.....	41
d. Besar Hubungan Kualitas Layanan dan <i>Happiness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Daring.....	42
e. Variabel yang memiliki Hubungan Lebih Besar terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian.....	44
5.2 Diskusi Penelitian.....	45
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	46
5.4 Saran Penelitian.....	47

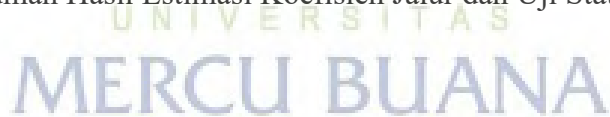
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2 Blue Print Skala Loyalitas Pelanggan.....	26
Tabel 3.3 Blue Print Skala Happiness.....	27
Tabel 3.4 Blue Print Skala Kualitas Layanan.....	28
Tabel 3.5 Nilai Skor Setiap Item.....	28
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Pedoman Kategorisasi Skor Tanggapan Subjek.....	31
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Subjek Mengenai Kualitas Layanan.....	31
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Subjek Mengenai <i>Happiness</i>	32
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Subjek Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 4.5 Pengujian <i>Composite Reliability</i>	34
Tabel 4.6 Evaluasi Terhadap Indeks-indeks Fit Model Struktural.....	36
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Estimasi Koefisien Jalur dan Uji Statistik.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Pengujian Validitas.....	33
Gambar 4.2 Hasil Full Model Struktural Sebelum Dimodifikasi.....	35
Gambar 4.3 Hasil Full Model Struktural Setelah Dimodifikasi.....	36

