

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan, karena hanya melalui perkenaan dan anugerahNya, Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

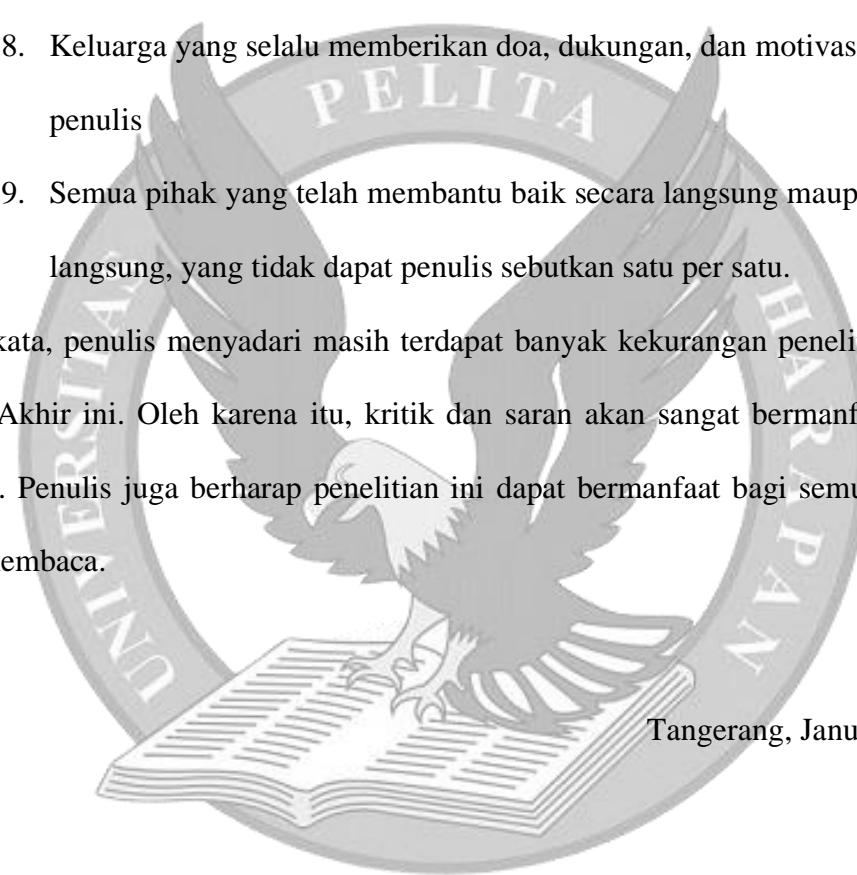
Tugas Akhir dengan judul "**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALTY PELANGGAN YANG DIMODERASI CUSTOMER SATISFACTION GRAB-BIKE**" ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Lippo Village.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dukungan serta doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penggerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Gracia S. Ugut, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Moses L.P. Hutabarat, S.kom., SE., M.M selaku Ketua Konsentrasi pemasaran yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis.
4. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, membantu dan memberi masukan kepada penulis.

5. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Pelita Harapan, khususnya dosen-dosen yang mengajar di konsentrasi keuangan.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
7. Staf *Johannes Oentoro Library* yang banyak membantu penulis.
8. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan peneliti dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi penulis. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.



Tangerang, Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Justifikasi Penelitian.....	7
1.6 Sistematika penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Literatur.....	9
2.1.1. <i>Loyalty Pelanggan (Customer loyalty)</i> .....	9
2.1.2. <i>Service quality (Service Quality)</i> .....	11
2.1.3. <i>Customer satisfaction (Customer Satisfaction)</i> .....	13

2.2. Hubungan Antar Variabel .....	15
2.2.1. Hubungan <i>Structural assurance</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	16
2.2.2. Hubungan <i>Platform responsiveness</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	16
2.2.3. Hubungan <i>Information congruity</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> ....	17
2.2.5. Hubungan <i>Empathy</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	18
2.2.6 Hubungan <i>Structural assurance</i> Terhadap <i>Loyalty Pelanggan</i> .....	18
2.2.7 Hubungan <i>Platform responsiveness</i> Terhadap <i>Loyalty Pelanggan</i> .....	19
2.2.8 Hubungan <i>Information congruity</i> Terhadap <i>Loyalty Pelanggan</i> .....	19
2.2.9 Hubungan <i>Competence</i> Terhadap <i>Loyalty Pelanggan</i> .....	19
2.2.10 Hubungan <i>Empathy</i> Terhadap <i>Loyalty Pelanggan</i> .....	20
2.2.11 Hubungan <i>Customer satisfaction</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> .....	20
2.3. Model penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional.....	24
3.4 Skala Pengukuran.....	27
3.5 Desain Sampel.....	28
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	29

3.5.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	30
<b>3.6 Metode Analisis Data.....</b>	<b>30</b>
<b>3.6.1 Studi Pendahuluan .....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.1.1 Uji Validitas .....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>32</b>
<b>3.6.2 Statistik Deskriptif .....</b>	<b>32</b>
<b>3.6.3 Statistik Inferensial .....</b>	<b>33</b>
<b>3.6.3.1 Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) .</b>	<b>33</b>
<b>3.6.3.2 Evaluasi Model.....</b>	<b>34</b>
<b>3.6.3.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....</b>	<b>34</b>
<b>3.6.3.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Profil Responden.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.1 Jenis Kelamin.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.2 Usia .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.3 Frekuensi.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2 Statistik Deskriptif .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.1 <i>Structural assurance</i> .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.2 <i>Platform responsiveness</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.3 <i>Information congruity</i> .....</b>	<b>39</b>

4.2.4 <i>Competence</i> .....	40
4.2.5 <i>Empathy</i> .....	41
4.2.6 <i>Loyalty</i> .....	42
4.2.7 <i>Satisfaction</i> .....	43
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan .....	44
4.3.1 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	45
4.3.2 Uji validitas Studi Pendahuluan.....	45
4.4 Uji Aktual.....	47
4.4.1 Uji Reliabilitas I.....	47
4.4.2 Uji Validitas I.....	48
4.4.3 Uji <i>Convergent Validity</i> I.....	49
4.4.4 Uji <i>Discriminant Validity</i> I .....	50
4.4.5 Uji Reliabilitas II .....	50
4.4.6 Uji Validitas II .....	51
4.4.7 Uji <i>Convergent Validity</i> II .....	52
4.4.8 Uji <i>Discriminant Validity</i> II.....	53
4.4.9 Uji R-Square .....	54
4.4.10 Uji Multikolinearitas.....	55
4.4.11 Uji Hipotesis .....	57
4.5 Pembahasan.....	62

4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....	62
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....	64
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....	65
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4 .....	66
4.5.5 Pembahasan Hipotesis 5 .....	67
4.5.6 Pembahasan Hipotesis 6 .....	68
4.5.7 Pembahasan Hipotesis 7 .....	69
4.5.8 Pembahasan Hipotesis 8 .....	69
4.5.9 Pembahasan Hipotesis 9 .....	70
4.5.10 Pembahasan Hipotesis 10 .....	71
4.5.11 Pembahasan Hipotesis 11 .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	78
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	78
5.3 Limitasi Penelitian .....	81
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 <i>The Wheel of Loyalty</i> .....	10
Gambar 2.2 The Customer Satisfaction-Loyalty Relationship .....	21
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Path Coefficient.....	56
Gambar 4.2 Uji Hipotesis.....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	3
Tabel 2.1 Tabel Dimensi Service quality .....	11
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	25
Tabel 3.2 Nilai Rentang dan Kategori .....	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi .....	36
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Structural assurance</i> .....	37
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Platform responsiveness</i> .....	39
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Information congruity</i> .....	40
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Competence</i> .....	41
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Empathy</i> .....	42
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif <i>Loyalty</i> .....	42
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif <i>Satisfaction</i> .....	44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan .....	45
Tabel 4.12 Uji Validitas Studi Pendahuluan .....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas I.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Konvergen I.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> I .....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Diskriminan I .....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas II .....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Konvergen II .....	52

Tabel 4.19 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) II .....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Diskriminan II .....	53
Tabel 4.21 Hasil Uji R-Square .....	54
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis .....	57
Tabel 4.24 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	73

