

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOPAY**



Disusun Oleh :

Anzelmus Widhiantoro

170323396

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Anzelmus Widhiantoro

170323396

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY**



Disusun Oleh :

Anzelmus Widhiantoro

170323396

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Agnes", is written over a faint, light blue grid background.

Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY

Yang disusun oleh :

AnzelmusWidhiantoro
NPM: 170323396

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk menerima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

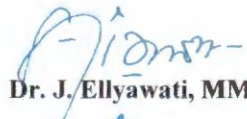
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. C. Handoyo Wibisono., MM., CSA

Anggota Panitia Penguji



Dr. J. Ellyawati, MM



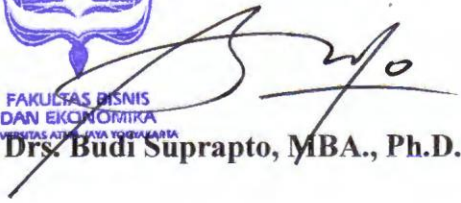
Agnes Gracia Quita, SE., M. Sc

Yogyakarta, 21 September 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 8 Agustus 2022



Anzelmus Widhiantoro

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay. Penulisan penelitian ini dilakukan sebagai pemenuhan salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

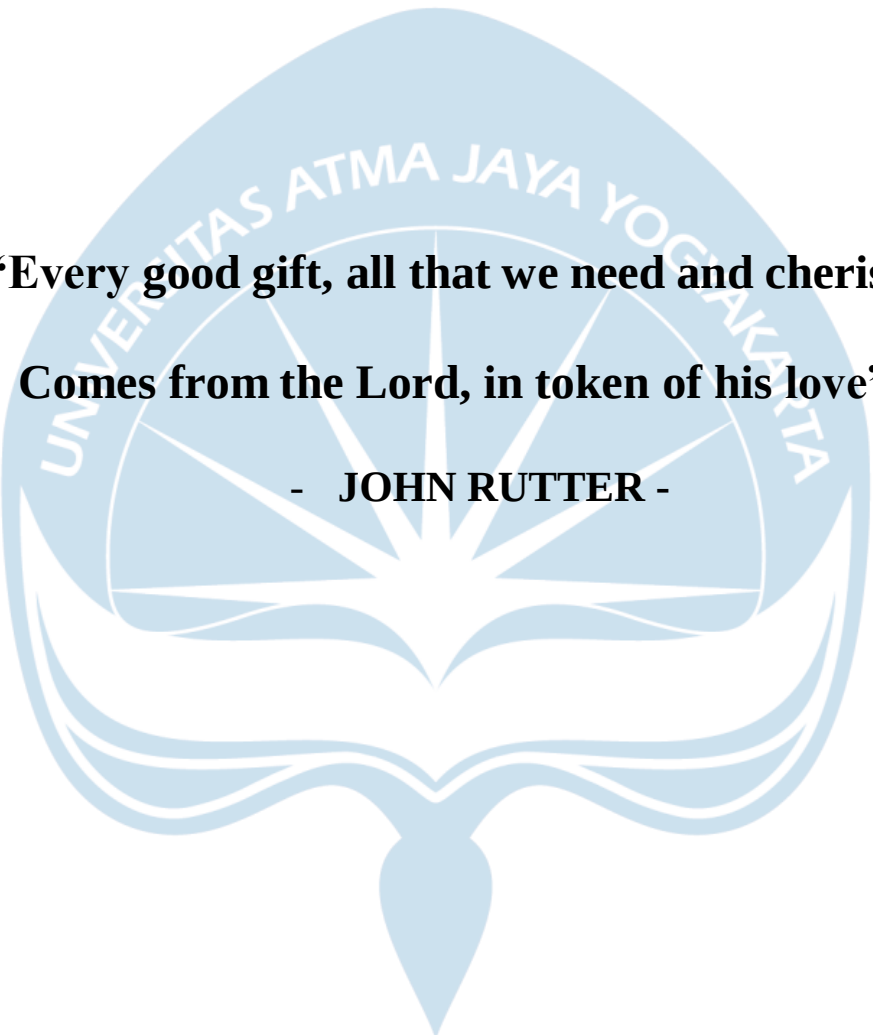
Dalam proses menulis tugas akhir ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang memberi dukungan, semangat dan pencerahan. Maka dari itu saya ingin menyampaikan rasa terima kasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat selesai tugas akhir ini.
2. Mama, kakak, adik yang telah memberi *support* dan motivasi selama proses menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu dosen Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc. yang telah memberikan dukungan dan semangat serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti selama proses menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Budhe Renie, mbak Wennie dan mbak Iin sekeluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Frida, Beto, Ian, Ratih, Gerad, Elton, Gina, Rico, Putri, Jere, Harry, Dion, Givana, OMK Minomartani, Ametur tim, Tasya yang sudah membantu dan menemani dan memberikan motivasi untuk cepat mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang berkaitan dengan peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Terakhir, saya mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri karena telah kuat berjuang menghadapi rasa malas yang ada dalam diri saya, dan selalu bersyukur pada setiap langkah yang dilalui.

Dengan demikian kata pengantar yang dapat peneliti sampaikan. Semoga dengan adanya penelitian skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, peneliti lain, dan para mahasiswa lain. Maaf jika terjadi kesalahan dan kekurangan dalam penelitian ini, maka diharapkan kritik dan saran yang baik dan membangun, sekian dan terimakasih kepada pihak yang terlibat.

MOTTO

The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a light blue emblem. It features a central sunburst or star-like shape with multiple rays emanating from a central point. This central shape is enclosed within a circular border. The words "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" are written in a circular path around the central emblem. Below the circular part, there are stylized, flowing lines that resemble a book or a pair of wings, culminating in a pointed shape at the bottom.

**“Every good gift, all that we need and cherish,
Comes from the Lord, in token of his love”
- JOHN RUTTER -**

ABSTRAK

Saat ini era modern saat canggih dan praktis, hal ini terjadi karena tuntutan kebutuhan sehari-hari dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi. Salah satu contoh kemajuan teknologi adalah *E-wallet*, hadirnya *E-wallet* memberikan keuntungan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi *online* menjadi mudah dan efisien. Banyak sekali *E-wallet* yang terdapat di Indonesia dan mereka harus saling berusaha untuk menjaga hubungan terhadap pelanggannya. Maka dari itu perusahaan perlu mengetahui bagaimana pelayanan mereka yang telah mereka berikan terhadap pelanggannya, karena terkadang mereka tidak mengetahui apakah kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Penelitian ini berjudul pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gopay. Penelitian ini dibuat untuk menguji pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek dalam penelitian ini adalah Gopay. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden berjumlah 178 responden. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan mengumpulkan data melalui google form yang diisi oleh responden dengan menggunakan skala likert 5 skala. Olah data hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian ini mengidentifikasi pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gopay.

Kata Kunci : kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan pelanggan.....	10
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan....	16
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan...	17
2.4 Model Penelitian.....	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.1.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.1.2 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	19
3.1.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	20

3.1.4 Lokasi dan waktu Penelitian	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3 Sampel Penelitian	23
3.4 Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Variable.....	23
3.5 Metode Pengujian Instrumen	25
3.5.1 Uji Validitas.....	25
3.5.2 Uji Reliabilitas	28
3.6 Metode Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Hipotesis	29
3.6.2 Analisis Linear Berganda	29
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Analisis Deskriptif Responden.....	31
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	31
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan generasi	32
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	33
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	34
4.3 Pengujian Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan	36
4.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	37
4.8 Analisis Uji Hipotesis	38
4.8.1 Hipotesis 1 : Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
4.8.2 Hipotesis 2 : Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	40
4.8.3 Hipotesis 3 : Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.9 Pembahasan.....	40
4.9.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan	40
4.9.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
4.9.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan ...	41
BAB V.....	43
PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Implikasi Manajerial.....	44

5.3 Batasan Penelitian	46
5.4 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN DATA LAMPIRAN	53
KUESIONER	67
LAMPIRAN	70
HASIL UJI VALIDITAS	70
A. Hasil uji validitas variabel Kepercayaan Pelanggan.....	70
B. Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
C. Hasil uji validitas Loyalitas Pelanggan.....	70
HASIL UJI REABILITAS	71
A. Hasil uji reabilitas variabel Kepercayaan Pelanggan.....	71
B. Hasil uji reabilitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
C. Hasil uji reabilitas variabel Loyalitas Pelanggan	71
LAMPIRAN	71
HASIL KOEFISIEN DETERMINASI	71
A. Hasil pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	71
B. Hasil pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	72
C. Hasil pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan.	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1Skala Pengukuran Kuesioner	22
Tabel 3. 2Definisi Operasional	23
Tabel 3. 3Face validity	26
Tabel 3. 4Hasil Uji Validitas	27
Tabel 3. 5Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4. 1Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 4. 2Karakteristik Responden berdasarkan generasi.....	32
Tabel 4. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
Tabel 4. 4Analisis Statistik Deskriptif	34
Tabel 4. 5Pengujian Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4. 6Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4. 7Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan ...	36
Tabel 4. 8Koefisien Determinasi	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Daftar aplikasi <i>e-wallet</i> terbesar di Indonesia	3
Gambar 1. 2Persaingan Dompel Digital	4
Gambar 2. 1Model Penelitian	18
Gambar 4. 1Analisis Uji Hipotesis	39
Gambar 4. 2Hasil Uji Hipotesis Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	39
Gambar 4. 3Hasil Uji Hipotesis Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Gambar 4. 4Hasil Uji Hipotesis Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan	40

