

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GoRide
(Studi kasus penerapan protokol Covid-19 pada pelanggan Gojek pengguna
layanan GoRide di Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

Oleh :

Sadat Arif

NIM : G73217093



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Sadat Arif
NIM : G73217093
Fakultas/Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GoRide (Studi kasus penerapan protokol Covid-19 pada pelanggan Gojek pengguna layanan GoRide Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 21 Juni 2021
Saya yang menyatakan,


Sadat Arif
NIM.G73217093

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Sadat Arif dengan NIM G73217093 Telah di periksa dan di setujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 14 Juni 2021
Pembimbing



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sadat Arif dengan NIM G73217093 ini telah dipertahankan dan disetujui di depan sidang Majelis Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 29 Juni 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam prodi Manajemen.

Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji 1



Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

Penguji 2



Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE, M.Si
NIP. 198209052015031002

Penguji 3



Dr. Akh. Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

Penguji 4



Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM.
NIP. 198612132019032009

Surabaya,
Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan




Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sadat Arif
NIM : G73217093
Fakultas/Jurusan : FEBI / Manajemen
E-mail address : Sadatarif107@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

GoRide (Studi kasus penerapan protokol Covid-19 pada pelanggan Gojek pengguna layanan GoRide di Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Oktober 2021

Penulis

(Sadat Arif)

					<p>menggunakan menggunakan metode <i>purposive sampling</i> dan <i>snowball sampling</i>. <i>purposive sampling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Penentuan jumlah sampel menggunakan <i>estimated parameter</i>
3.	Wahyu Hamda Mandraguna (2017)	pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa angkutan umum berbasis online studi pada pelanggan GoJek Surakarta	Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa angkutan umum berbasis online studi pada pelanggan GoJek Surakarta.	Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan persamaan di indikator variabel loyalitas pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • adanya perbedaan di indikator variabel kualitas pelayanan. • Teknik pengambilan sampel menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling • Penentuan jumlah sampel menggunakan proposional random sampling

4.	Novi Fitria Ningsih (2018)	pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa Go-Jek cabang Bandar Lampung	Variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas jasa	Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan persamaan di indikator variabel loyalitas pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • adanya perbedaan di indikator variabel kualitas pelayanan. • Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling • Penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin
5.	Vincentia Fitriana S (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Gojek Indonesia di DKI Jakarta.	Variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan	Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan juga persamaan di indikator variabel kualitas pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • adanya perbedaan di indikator variabel loyalitas pelanggan • Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling • Penentuan jumlah sampel menggunakan metode lameshow

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase
< 17 Tahun	2 orang	2.5 %
17 Tahun – 30 Tahun	62 orang	77.5 %
31 Tahun – 40 Tahun	4 orang	5 %
41. Tahun – 50 Tahun	10 orang	12.5 %
>50 Tahun	2 orang	2.5 %

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan usia < 17 tahun sebanyak 2 orang dan responden dengan usia 17 tahun – 30 tahun sebanyak 62 orang dan dan responden dengan usia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 4 orang dan responden dengan usia 41 tahun – 50 tahun sebanyak 10 orang dan responden dengan usia > 50 tahun sebanyak 2 orang.

c. Pekerjaan Responden

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	36 orang	45 %
Pegawai	28 orang	35 %
Guru	4 orang	5 %
Wiraswasta	12 orang	15 %
Lain lain	0 orang	0 %

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar / mahasiswa sebanyak 36 orang dan responden dengan pekerjaan pegawai sebanyak 28 orang dan responden dengan pekerjaan Guru sebanyak 4 orang dan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 12 orang.

- Januar Effendi, Ai Lilli. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, (September 2016).
- Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Kementrian Kesehatan RI, *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Desease (COVID-19)* (Jakarta; 2020).
- Kusuma Wijayanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17 No. 1* (Juni 2015).
- Lemeshow Stanley dan Dibyو Pramono, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997).
- Leo Arifin, dalam [http:// https://surabaya.tribunnews.com/](http://https://surabaya.tribunnews.com/), diakses pada 15 November 2020.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2013).
- Nasution, *Pengantar Manajemen Mutu Edisi Ketiga* (Jakarta: Erlangga, 2011).
- Philip Kotler, Lane Keller, *Marketing Management* (Pearson: Global Edition, 2012), dikutip oleh Muhammad Adam , *manajemen pemasaran jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management, Global Marketing* (England: Pearson Education,2016)
- Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas: Persiapan Global*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama (Yogyakarta: Ekonesia, 2006).
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan* (Bandung: CV Alfabeta, 2015).
- Reza Dimas Sigit, Farah Oktafani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal”. *Jurnal universitas Telkom Fakultas Ekonomi dan Bisnis* (September 2014).
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani , et. al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1* (Januari 2016).
- Statqo Analytics. “Data pengguna transportasi online”, dalam

