



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE*
DI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Anggita Ega Yoandi

2017021047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE*
DI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Management pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Anggita Ega Yoandi
2017021047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI
OJEK ONLINE DI TANGERANG SELATAN**

Nama : Anggita Ega Yoandi

NIM : 2017021047

Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 24 Juni 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi



Dr. Endang Pitaloka SE, ME.

**Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.
CPMA.**

NIP . 04.1501.8304

NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK ONLINE DI
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Anggita Ega Yoandi
2017021047

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: 21 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Endang Pitaloka SE,</u> <u>ME.</u> NIP. 04.1501.8304		8/7 - 2021
Dosen Penguji <u>Dr. Anil Dawan</u> NIP. 08.0720.013		6/7 - 2021
<u>Dr. Yohanes Totok</u> <u>Suyoto, S.S., M.Si.,</u> <u>CPMA.</u> NIP. 08.0818.016		5/7 - 2021

Mengetahui :

Kepala Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.,
CPMA.
NIP. 08.0818.016
Tanggal :



Dra. Clara Evi C Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal :

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,
PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anggita Ega Yoandi
NIM : 2017021047
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE* DI TANGERANG SELATAN”

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasi Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021
Peneliti,



Nama : Anggita Ega Yoandi
NIM : 2017021047

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE* DI TANGERANG SELATAN”. Skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Edmun Sutisna, MBA Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C.Citraningtyas, Dra., M.A., Ph. D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
5. Ibu Endang Pitaloka Dr. SE, ME. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. Selaku coordinator Skripsi.
7. Seluruh dosen Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan pengajaran dan bimbingannya
8. Bapak Sugandi dan Ibu Eka Rusmiati selaku orang tua yang selalu memberi dukungan dan doa selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Rika Noviandita selaku kakak dari peneliti yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

10. Rico Wilyantoro selaku orang yang sangat dekat dengan peneliti, yang selalu memberikan masukan, motivasi, dan juga selalu setia mendengarkan semua keluh kesah selama mengerjakan skripsi.
11. Dan kepada teman-teman Maghfira Dalila, Syaffa Khairunisa, Karynna Rania, Zahra Aulia, Siti Nurfaizah, M. Restu Syaifullah R, Sinta Fadillah, Nabilla Muthia, Shobrina Aflakha, dan Trillia Retno Pamungkas.
12. Seluruh rekan-rekan Manajemen 2017.
13. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting and for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 04 Juni 2021

Penulis,