

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GOJEK DI MASA PANDEMI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh :**

**Fiedelia Nadine Soenjaya**

**17.M1.0004**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2021**

## HALAMAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiedelia Nadine Soenjaya  
NIM : 17.M1.0004  
Progdi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek di Masa Pandemi terhadap Loyalitas Pelanggan” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 13 Oktober 2021

Yang menyatakan,



(Fiedelia Nadine Soenjaya)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GOJEK DI MASA PANDEMI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Disusun oleh :

Nama : Fiedelia Nadine Soenjaya

NIM : 17.M1.0004

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal : 25 September 2021

Dosen Penguji :

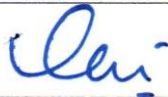
1 Drs. St. Hardiyarso, M.Hum.

()

2 Rotumiari Pasaribu, SS., M.I.Kom.


()

3 Lenny Setyowati, SS., M.I.Kom.

()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi

Pada tanggal : 26 Oktober 2021

  
(Dr. Marcella Elwina S., SH., CN., M.Hum.)  
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Fiedelia Nadine Soenjaya  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Jenis Karya : Karya Ilmiah

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek di Masa Pandemi terhadap Loyalitas Pelanggan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 13 Oktober 2021  
Yang menyatakan,



(Fiedelia Nadine Soenjaya)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek di Masa Pandemi terhadap Loyalitas Pelanggan”.

Penelitian ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan dari beberapa pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, bimbingan, kerjasama, dan motivasi yang diberikan dari berbagai pihak, yaitu :

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya.
2. Keluargaku, terimakasih untuk doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Bapak Abraham Wahyu N., S.I.Kom., M.A. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Drs. St. Hardiyarso, M.Hum. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan saran yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Ibu Rotumiar Pasaribu, SS., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan saran yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Ibu Lenny Setyowati, SS., M.I.Kom. selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang akhir. Terima kasih atas bimbingan dan saran yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Terima kasih untuk Nicholas David dan Maria Dianita atas waktu dan saran yang telah diberikan selama proses pembuatan skripsi.
8. Terima kasih untuk sahabatku Cynthia Christiana dan pacarnya untuk doa, semangat, dan bantuan yang diberikan selama proses pembuatan skripsi.
9. Terima kasih untuk Anastachia Nugroho, Aprillia, Nicholas David, Maria Dianita, Kevin Wijaya, dan Nathaniel Nico atas dukungan, kerja sama, dan semangat yang telah diberikan selama menempuh perkuliahan.
10. Dan semua pihak yang turut membantu menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
11. *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, for just being me at all times.*

Semarang, 21 Juni 2021

Penulis,



Fiedelia Nadine Soenjaya



## ABSTRACT

### THE EFFECT OF GOJEK'S SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER LOYALTY IN THIS PANDEMIC

*In the beginning of 2020, all countries have to fight against Covid-19 since it has become a world pandemic. In this condition, the government implemented a lockdown by setting restrictions on outdoor activities. In this pandemic, many people have changes of experience. Both in terms of activities and habits, they have to avoid direct contact. For related to this policy, Gojek is one of the companies that rely on this technology. Participate in implementing new habits in its services. They moved to support the government effort through the tagline "Cara Aman Hidup Nyaman Pakai Gojek". They invited us to comply with Gojek through the J3K (Jaga Kesehatan, Kebersihan, dan Keamanan) protocol. The changed of Gojek service is in addition to the protective shields, appeal to comply with the health protocol, introducing a contactless food delivery option, and is supported by various other ways to make the customer feel safe and comfortable.*

*These study aims are to determine customer loyalty through Gojek innovation within this pandemic. The theory used for service quality variables is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. On variable customer loyalty using indicators are making repeated purchases, buying between product and service lines, recommending to others, and showing immunity to competitors. The population of this research is the residents of Semarang City, and the sampling technique used is Purposive Sampling.*

*Data were analyzed by statistically calculated, using Pearson Product Moment Correlation formula in the SPSS Statistic 23 program. It has resulted that the quality of service relates positively (0,21) and significantly (0,000) to customer loyalty, and the correlation of  $r = 0,983$ . Correlation is included in the category of very strong because the coefficient interval is 0,80 to 1,00.*

*In conclusion, the changes in the quality of Gojek service during the pandemic effectively on customer loyalty, and adding information that drivers have carried our health protocol is one of their better choices during this pandemic. And as for suggestions, physically, Gojek has to focus on driver's reliability and in order to maintain customer's loyalty, Gojek has to do some further strategy research towards competitors. Overall, Gojek's capability to maintain the changes in service quality during the pandemic are counted as a great thing to do. Moreover, it can be useful even after the pandemic ends.*

*Keyword : Covid-19, Service Quality, Customer Loyalty, Gojek.*

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GOJEK DI MASA PANDEMI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Pada tahun awal tahun 2020 sampai saat ini, seluruh belahan bumi termasuk di Indonesia sedang menghadapi pandemi akibat wabah penyakit Covid-19. Dengan adanya pandemi masyarakat mengalami banyak perubahan, baik dari segi kegiatan maupun kebiasaan karena harus menghindari kontak secara langsung. Gojek merupakan salah satu perusahaan yang mengandalkan perkembangan teknologi ini, turut serta menerapkan kebiasaan baru dalam layanannya. Mereka bergerak untuk mendukung upaya pemerintah melalui *tagline* “Cara Aman Hidup Nyaman Pakai Gojek”, dengan mengajak kita untuk mematuhi protokol Gojek J3K yang berarti “Jaga Kesehatan, Kebersihan, dan Keamanan”. Upaya yang dilakukan Gojek yaitu dengan menambahkan sekat plastik, melakukan himbauan untuk taat protokol kesehatan, menghindari kontak langsung dengan memberi tambahan kalimat pada pesan singkat, dan lain sebagainya yang dapat membuat penggunaannya terasa aman dan nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan Gojek di masa pandemi terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan untuk variabel kualitas pelayanan adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada variabel loyalitas pelanggan menggunakan indikator yaitu melakukan pembelian secara berulang, membeli antar lini produk dan jasa, merekomendasi kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap pesaing. Populasi penelitian ini yaitu warga Kota Semarang dan teknik *sampling* yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*.

Setelah melakukan penelitian maka diperoleh data yang dianalisis dengan dihitung secara statistik, menggunakan rumus *Pearson Product Moment Correlation* pada program SPSS *Statistic 23*. Dihasilkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif (0,21) dan signifikan (0,000) terhadap loyalitas pelanggan, serta nilai korelasi  $r = 0,983$ . Korelasi ini termasuk dalam kategori sangat kuat, karena pada interval koefisien 0,80-1,00.

Berdasarkan penelitian dapat diambil kesimpulan, yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Gojek di masa pandemi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan menambahkan informasi untuk menaati protokol kesehatan ketika melakukan pemesanan, direspon baik oleh pelanggan karena memberikan rasa aman dan nyaman untuk menggunakan layanan Gojek. Adapun saran pada penelitian ini, Gojek dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama masa pandemi, agar tetap dapat dipergunakan meskipun pandemi berakhir. Dari segi penampilan, keandalan *driver*, dan kekebalan terhadap pesaing dibutuhkan perhatian atau pengkajian ulang dari pihak Gojek untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Covid-19, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Gojek.

## DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.5. Lokasi dan Tatakala Penelitian.....	11
1.5.1. Lokasi.....	11
1.5.2. Tatakala Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan Laporan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2. Dimesi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3. Penelitian Terdahulu.....	17
2.4. Kerangka Penelitian.....	19



BAB III.....	21
METODE PENELITIAN .....	21
3.1.    Jenis dan Metode Penelitian.....	21
3.2.    Populasi .....	21
3.3.    Teknik Sampling.....	23
3.4.    Sampel.....	25
3.5.    Operasional Konsep .....	25
3.6.    Hipotesis .....	26
3.7.    Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.8.    Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	28
3.8.1.    Teknik Validitas .....	28
3.8.2.    Teknik Reliabilitas.....	29
3.9.    Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV.....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1.    Hasil Penelitian.....	32
4.1.1.    Karakteristik Data Responden.....	32
4.1.2.    Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
4.1.3.    Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	41
4.1.4.    Hasil Analisis Data .....	43
4.2.    Pembahasan.....	45
4.2.1.    Pembahasan Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
4.2.2.    Pembahasan Hasil Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
4.2.3.    Pembahasan Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	55
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN .....	56
5.1.    Kesimpulan .....	56
5.2.    Saran.....	57
Daftar Pustaka.....	59
Lampiran.....	1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> 2019.....	2
Gambar 1.2 Diagram Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> 2019.....	4
Gambar 1.3 <i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>Online</i> 2019 .....	5
Gambar 1.4 <i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>Online</i> 2020 .....	5
Gambar 1.5 Iklan Gojek “Cara Aman Hidup Nyaman Pakai Gojek” .....	7
Gambar 1.6 Melakukan Protokol J3K pada <i>Driver</i> Gojek .....	8
Gambar 1.7 Tampilan Ketika Memesan GoRide/GoCar.....	8
Gambar 1.8 Survei Belanja <i>Online</i> Selama Pandemi.....	9
Gambar 1.9 Grafik Penggunaan <i>E-Wallet Platforms</i> .....	9
Gambar 4.1 Panduan Cara memesan GoRide dan GoCar.....	48
Gambar 4.2 Fitur <i>Chat</i> Pada Aplikasi Gojek.....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tatakala Penelitian.....	11
Tabel 3.1 Operasional Konsep .....	26
Tabel 3.2 Tabel Koefisien Korelasi.....	31
Tabel 4.1 Persentase Responden .....	32
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Persentase Responden .....	34
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.5 Persentase Responden .....	36
Tabel 4.6 Persentase Responden .....	36
Tabel 4.7 Persentase Responden .....	37
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi.....	45



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	1
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Data .....	7
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	10
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	16
Lampiran 5 Saran untuk Gojek.....	17
Lampiran 6 Hasil Anti Plagiasi .....	21

