

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN  
KEMBALI LAYANAN TRANSPORTASI GO-JEK DI ERA  
PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Go-Jek di Kota Jakarta)**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST AND SERVICE  
QUALITY ON INTENTION TO RE-USING GO-JEK  
TRANSPORTATION SERVICES IN THE ERA OF THE COVID-  
19 PANDEMIC***

***(Case Study On Go-Jek Application User In The Jakarta City )***

**Oleh :  
Aryo Prasetyo  
2018410107**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi (S1) Konsentrasi  
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN  
KEMBALI LAYANAN TRANSPORTASI GOJEK DI ERA  
PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Jakarta)**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST AND SERVICE  
QUALITY ON INTENTION TO RE-USING GO-JEK  
TRANSPORTATION SERVICES IN THE ERA OF THE COVID-  
19 PANDEMIC  
(Case Study On Go-Jek Application User In The Jakarta City )***

Oleh :

**Aryo Prasetyo**

**2018410107**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim pengguji pada tanggal 13 Febuari 2023

Seperti tertera dibawah ini


Jakarta, 13 Febuari 2023

  
**Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si**

**Pembimbing**

  
**Dr. Firsan Nova, S. E., M. M.**

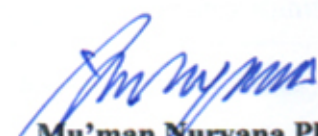
**Penguji I**

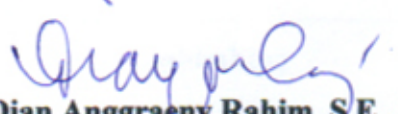
  
**Ellena Nurfazria H., S.E., M.M.**

**Penguji II**

  
**Melani Quintania, S.E., M. Pd**

**Penguji III**

  
**Mu'man Nuryana Ph.D**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**

  
**Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si**  
**Ketua Program Studi**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Aryo Prasetyo

NIM : 2018410107

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Go-Jek Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Kota Jakarta

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan di hadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, Februari 2023

Mengetahui.

Menyetujui,

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dosen Pembimbing**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aryo Prasetyo

NIM : 2018410107

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya tulis yang dibuat dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Go-Jek Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Kota Jakarta)” yang dibimbing oleh Ibu Melani Quintania, S.E, M.Pd. adalah benar merupakan bukti karya tulis murni saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari saya terbukti melanggar, maka saya akan bersedia bertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta 08 Febuari 2023

Yang membuat pernyataan,

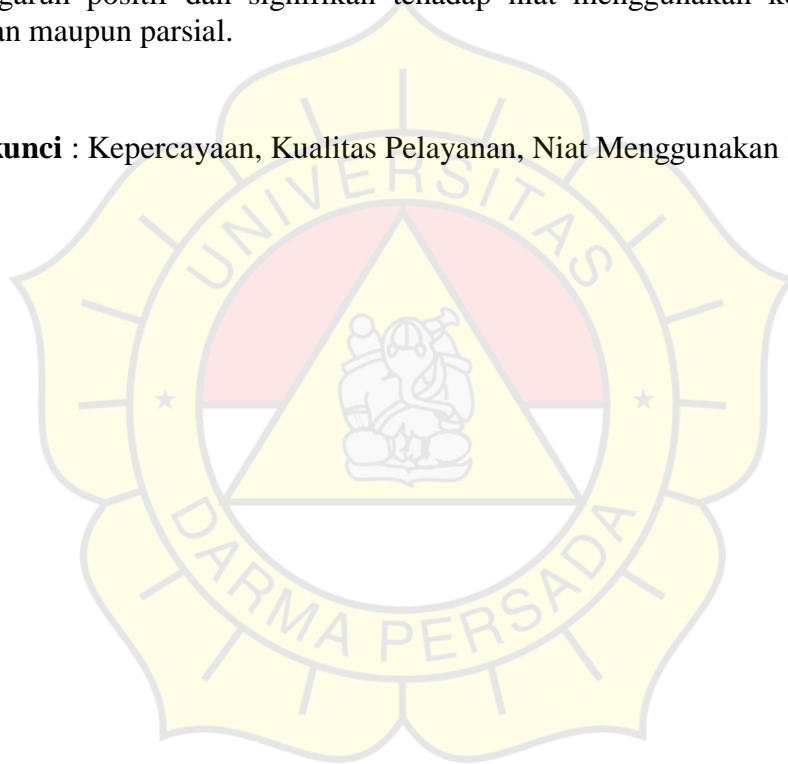


Aryo Prasetyo

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Jakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, regresi linier sederhana dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan uji F (simultan) dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali secara simultan maupun parsial.

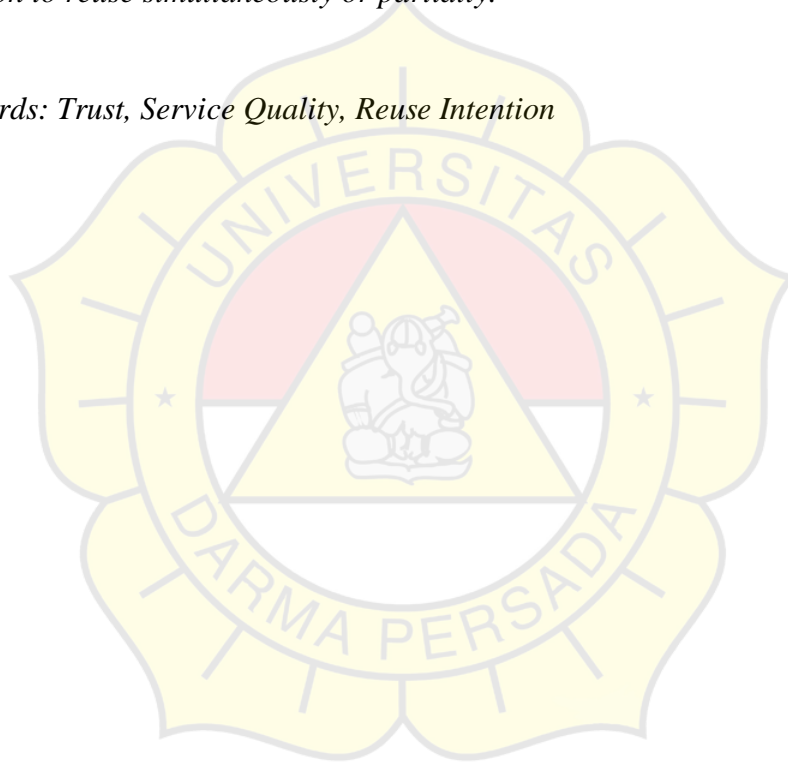
**Kata kunci :** Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Niat Menggunakan Kembali



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of the variables of trust and service quality on the intention to reuse Go-Jek application users in the city of Jakarta. Data collection was carried out by distributing questionnaires through the Google form. Sampling was carried out using non-probability sampling and purposive sampling techniques. The analytical tools used are multiple linear regression, simple linear regression and classical assumption test. Hypothesis testing uses the F test (simultaneous) and the t test (partial). The results of the study show that trust and service quality have a positive and significant effect on the intention to reuse simultaneously or partially.*

*Keywords: Trust, Service Quality, Reuse Intention*



## KATA PENGANTAR

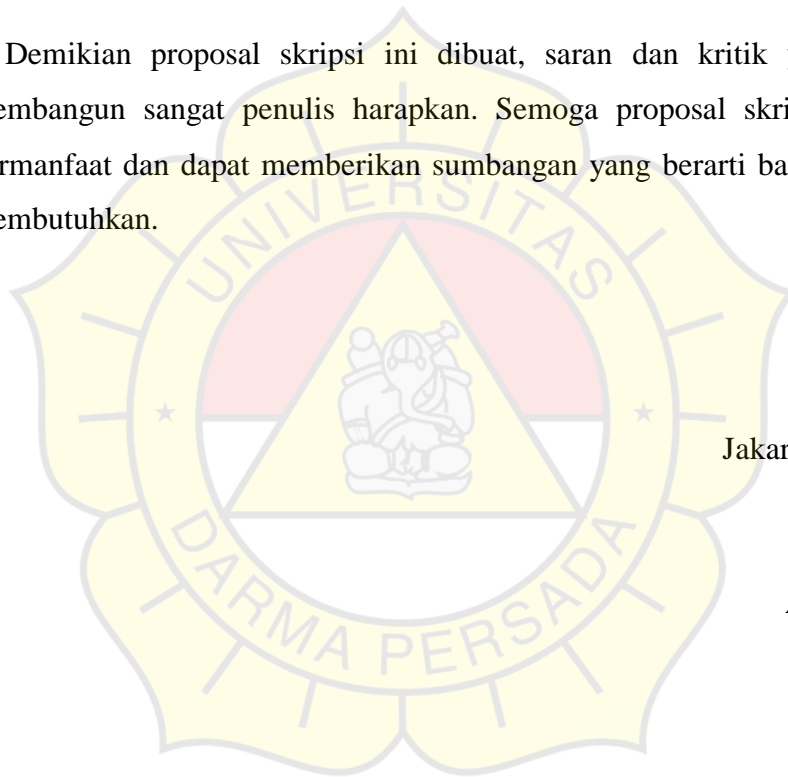
Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI LAYANAN TRANSPORTASI GOJEK DI ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GO-JEK DI KOTA JAKARTA)”**. sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program studi Strata I Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan, dan petunjuk dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Khususnya ucapan terima kasih kepada orang tua tercinta yaitu Bapak Odang Suganda dan Ibu Saidah Agus yang selalu memberikan do'a, dukungan secara moral dan material dalam menunjang pendidikan untuk mencapai cita-cita. Tiada balasan yang setimpal yang dapat penulis berikan kecuali istiqomah selalu dalam berdo'a semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
2. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. selaku dosen yang membantu dalam penulisan skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan arahnya.
3. Bapak Mu'man Nuryana Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
4. Ibu Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

7. Keluarga besar yang mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis selama-masa perkuliahan Muhammad Farhan Dani, Muhammad Irsan Razi, Handoko Agung Priambodo yang telah memberi semangat dan menghibur penulis.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Jurusan Manajemen yang memberikan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Jakarta, April 2022

Aryo Prasetyo



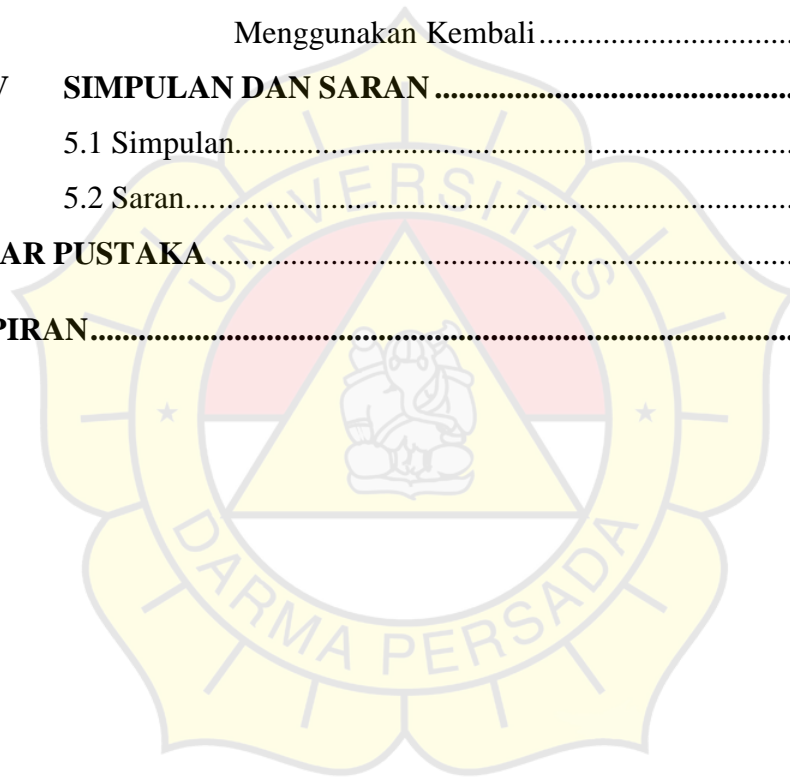
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	1
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	9
1.2.3 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian. ....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.2 Tujuan Pemasaran .....	13

2.2 Kepercayaan .....	13
2.2.1 Definisi Kepercayaan .....	13
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	15
2.2.3 Manfaat Kepercayaan .....	16
2.2.4 Jenis-jenis Kepercayaan .....	18
2.2.5 Karakteristik Kepercayaan .....	18
2.2.6 Komponen-komponen Kepercayaan .....	20
2.2.7 Dimensi Kepercayaan.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	21
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	22
2.3.3 Dimensi Pokok Dalam Kualitas Jasa .....	22
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.4 Niat Menggunakan Kembali .....	24
2.4.1 Definisi Niat Menggunakan Kembali.....	24
2.4.2 Dimensi Niat Menggunakan Kembali.....	25
2.5 Transportasi <i>Online</i> (Go-Jek).....	26
2.6 Penelitian Terdahulu. ....	27
2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
2.8 Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Metode Yang Digunakan. ....	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian. ....	40
3.3 Operasonalisasi Variabel.....	40
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	45
3.4.1 Sumber dan Jenis Data .....	45
3.4.2 Cara Penentuan Data .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Kuesioner .....	48
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	50

3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	50
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.6.3 Alat Analisis Data .....	53
3.6.4 Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.1.1 Sejarah Singkat Go-Jek .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Go-Jek.....	58
4.2 Hasil Penelitian Karakteristik Responden.....	59
4.2.1 Karakteristik Responden .....	59
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	63
4.2.3 Statistik Deskriptif.....	104
4.2.4 Uji Keabsahan data.....	105
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	107
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
4.2.7 Uji Korelasi Ganda.....	113
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Simultan.....	114
4.2.9 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	114
4.2.10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Parsial.....	116
4.2.11 Uji Hipotesis .....	118
4.3 Pembahasan.....	120

4.3.1	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Menggunakan Kembali	121
4.3.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali	121
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Menggunakan Kembali	122
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	124
5.1	Simpulan	124
5.2	Saran	125
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		126
<b>LAMPIRAN</b>		130



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Data Pengguna Internet di Indonesia ..... 1
Tabel 1.2	Perkembangan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia ..... 3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu ..... 27
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel ..... 41
Tabel 3.2	Skala Likert..... 49
Tabel 3.3	Rentang Skala ..... 49
Tabel 3.4	Koefisien Determinasi $R^2$ ..... 54
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 59
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur ..... 60
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 61
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan..... 61
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Jasa Transportasi <i>online</i> Go-Jek..... 62
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Go-Jek ..... 63
Tabel 4.7	Dalam Kondisi Pandemi Covid-19 Layanan <i>Ride-Haiing</i> (antar jemput) Handal Dan Dapat Dipercaya Dalam Memberikan Pelayanan ..... 64
Tabel 4.8	Dalam Kondisi Pandemi Covid-19 Layanan <i>Ride-Haiing</i> (antar jemput) Memberikan Layanan Sesuai Dengan Protokol Kesehatan..... 65
Tabel 4.9	<i>Driver</i> Melakukan Pengecekan Secara Berkala ..... 66

Tabel 4.10	Mitra Go-Jek Memberikan Keterangan Kesehatan Covid-19 Kepada Pengguna Jasa Go-Jek .....	67
Tabel 4.11	Saya Percaya Perusahaan Go-Jek Memberikan Informasi Yang Jujur Dalam Menjalankan Jasanya .....	68
Tabel 4.12	Kejujuran Go-Jek dalam bertransaksi.....	69
Tabel 4.13	Dalam kondisi pandemi Covid-19 layanan <i>ride-hailing</i> (antar jemput) Go-Jek memiliki komitmen untuk mengutamakan perlindungan terhadap pengguna .....	70
Tabel 4.14	<i>Driver</i> penting untuk melakukan protokol kesehatan Covid-19 dalam mengemudi.....	71
Tabel 4.15	<i>Driver</i> bersikap ramah dan responsif.....	72
Tabel 4.16	Saya merasa Go-Jek memberikan rasa aman dan nyaman dalam menghadapi Covid-19.....	73
Tabel 4.17	Saya percaya dengan jaminan keamanan yang diberikan Go-Jek .....	74
Tabel 4.18	Menurut saya layanan Go-Jek lebih unggul dibandingkan layanan sejenis lainnya .....	75
Tabel 4.19	Kondisi fisik kendaraan yang layak.....	76
Tabel 4.20	Mitra Go-Jek ( <i>driver</i> ) berpenampilan rapi dan bersih.....	77
Tabel 4.21	Memberikan kenyamanan dalam berkendara .....	78
Tabel 4.22	Armada yang sesuai dengan yang tertera di aplikasi.....	79
Tabel 4.23	Manajemen Go-Jek melakukan layanan tepat waktu .....	80
Tabel 4.24	Bila pelanggan memiliki keluhan, manajemen Go-Jek bersikap sopan dan profesional dalam menanganinya .....	81

Tabel 4.25	Manajemen Go-Jek menyediakan layanan jasa sesuai dengan yang tertera pada aplikasinya.....	82
Tabel 4.26	Manajemen dan mitra Go-Jek berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai protokol kesehatan.....	83
Tabel 4.27	Manajemen dan mitra Go-Jek mampu memberikan layanan yang cepat .....	84
Tabel 4.28	<i>Driver</i> selalu tanggap dengan kebersihannya .....	85
Tabel 4.29	Pelanggan merasa aman dan nyaman ketika menggunakan jasa Go-Jek.....	86
Tabel 4.30	Adanya informasi mengenai pengecekan suhu tubuh <i>driver</i> dan penyemprotan disinfektan kendaraanya lewat profil <i>driver</i> yang dapat diakses saat melakukan pemesanan layanan .....	87
Tabel 4.31	<i>Driver</i> menjalankan aturan protokol diperjalanan.....	88
Tabel 4.32	<i>Driver</i> Go-Jek mengutamakan kebersihan pengguna jasa...	89
Tabel 4.33	<i>Driver</i> Go-Jek mengutamakan keamanan pengguna jasa....	90
Tabel 4.34	<i>Driver</i> selalu memberikan saran mengenai rute perjalanan terbaik pengguna jasanya .....	91
Tabel 4.35	Dalam kondisi pandemi Covid-19 saya bermaksud untuk terus menggunakan layanan <i>ride hailing</i> (antar jemput) dari pada menghentikan penggunaan .....	92
Tabel 4.36	Saya berminat untuk melakukan pembelian ulang dimasa akan datang.....	93
Tabel 4.37	Saya bertujuan untuk menggunakan layanan transportasi <i>online</i> dari pada menggunakan cara alternatif transportasi apapun..	94

Tabel 4.38	Dalam kondisi pandemi Covid-19 saya akan memberi tahu orang lain tentang kebaikan layanan <i>ride hiling</i> (antar jemput) Go-Jek.....	95
Tabel 4.39	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>driver</i> Go-Jek, sehingga saya akan menceritakan pengalaman saya menggunakan jasa layanan Go-Jek kepada orang lain .....	96
Tabel 4.40	Go-Jek adalah pilihan utama saya dalam memilih layanan transportasi <i>online</i> .....	97
Tabel 4.41	Saya akan mencari informasi berkaitan dengan layanan <i>ride hiling</i> (antar jemput) Go-Jek.....	98
Tabel 4.42	Terkadang sebelum melakukan pembelian saya mencari promo yang ada terlebih dahulu .....	99
Tabel 4.43	Saya mendengarkan referensi dari orang lain sebelum menggunakan layanan transportasi Go-Jek dimasa pandemi Covid-19 .....	100
Tabel 4.44	Dalam kondisi pandemi Covid-19 saya akan menjadikan layanan <i>ride hailing</i> (antar jemput) Go-Jek sebagai pilihan utama dibandingkan layanan lainnya.....	101
Tabel 4.45	Saya akan loyal apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan sesuai protokol kesehatan .....	102
Tabel 4.46	Dalam kondisi pandemi Covid-19 Go-Jek lebih menarik perhatian saya .....	103
Tabel 4.47	Statistik Deskriptif .....	104
Tabel 4.48	Hasil Uji Validitas .....	105
Tabel 4.49	Uji Reliabilitas .....	107
Tabel 4.50	Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	109



Tabel 4.51	Hasil Multikolinieritas .....	110
Tabel 4.52	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	112
Tabel 4.53	Hasil Uji Korelasi Ganda.....	113
Tabel 4.54	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) Simultan .....	114
Tabel 4.55	Parameter Kuantitatif Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	115
Tabel 4.56	Parameter Kuantitatif Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	116
Tabel 4.57	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) X1.....	117
Tabel 4.58	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) X2.....	117
Tabel 4.59	Hasil Uji f.....	118
Tabel 4.60	Hasil Uji t.....	119
Tabel 4.61	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	120

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Diagram Transportasi <i>Online</i> Pilihan Konsumen..... 2
Gambar 1.2	<i>Tob Brand Index</i> Jasa Tranportasi <i>Online</i> ..... 4
Gambar 1.3	Pengguna Aktif Trasnportasi <i>Online</i> ..... 8
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran ..... 36
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual..... 38
Gambar 4.1	Logo Go-Jek ..... 58
Gambar 4.2	Grafik Normal <i>Probabilty Plot</i> ..... 108
Gambar 4.3	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 111

## DAFTAR LAMPIRAN

		<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 2	Data Daftar Profil Responden.....	139
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Data Kepercayaan.....	152
Lampiran 4	Hasil Tabulasi Data Kualitas Pelayanan .....	160
Lampiran 5	Hasil Tabulasi Data Niat Menggunakan Kembali .....	168
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas .....	176
Lampiran 7	Hasil Uji Realibilitas.....	200
Lampiran 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	201
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik.....	202
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	205
Lampiran 11	Hasil Uji Auto Korelasi Ganda.....	206
Lampiran 12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	207
Lampiran 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	208
Lampiran 14	Hasil Uji Hipotesis.....	209
Lampiran 15	Bukti Penyebaran Kuesioner Secara online.....	210
Lampiran 16	Daftar Riwayat Hidup.....	211
Lampiran 17	Catatan Konsultasi Skripsi .....	212