



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SPBU PERTAMINA 51.601124 KETINTANG SURABAYA

Dimas Dwi Wicaksono
191500116

Dosen Pembimbing
Dr. Mohammad Afrizal Miradji, S.E., Ak., MSA., CA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SPBU PERTAMINA
51.601124 KETINTANG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dimas Dwi Wicaksono
191500116

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi
MyPertamina Terhadap Loyalitas
Konsumen Spbu Pertamina
51.601124 Ketintang Surabaya

Identitas Mahasiswa


a. Nama : Dimas Dwi Wicaksono
b. Nim : 191500116
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
e. Alamat e-mail : dimasdw01@gmail.com

Surabaya, 24 Agustus 2023

Mengesahkan,
Ketua Program Studi

I Made Agus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Dosen Pembimbing


Dr. Mohammad Afrizal Miradji,
S.E., Ak., MSA., CA
NPP : 1509745/DY

Menyetujui,
Dekan

Tony Gusilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mypertamina Terhadap Loyalitas Konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dimas Dwi Wicaksono
- b. Nim : 191500116
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini sudah disetujui pembimbing dan layak untuk diuji.
Tanggal :

Dosen Pembimbing



Dr. Mohammad Afrzal Miradji, S.E., Ak., MSA., CA
NPP : 1509745/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Dimas Dwi Wicaksono

Nim : 191500116

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen Spbu Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Agustus


Tahun : 2023

Penguji 1


Dr. Moch. Munir Rachman, Drs, Ec, M.Si

NPP : 1601751/DY

Penguji 2


Siti Samsiyah, S.E./MM

NPP : 1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Dwi Wicaksono

NIM : 191500116

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mypertamina Terhadap Loyalitas Konsumen Spbu Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Agustus 2023



Dimas Dwi Wicaksono

NIM : 191500116

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang melimpahkan karunia rahmat serta petunjuk sehingga penyusun bisa menyelesaikan usulan yang berupa penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi MyPertamina Terhadap Loyalitas Konsumen Spbu Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya"**Selama menyusun skripsi ini telah banyak hambatan yang penyusun lewati dan tanpa bantuan banyak pihak tentu akan sulit untuk penyusun menyelesaikan skripsi ini, untuk itu peneliti mengucapkan ribuan terima kasih pada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Mohammad Afrizal Miradji, S.E., Ak., MSA., CA, Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan motivasi, do'a serta ilmu yang bermanfaat selama duduk dibangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan saudara saya yang selalu memberi dukungan dan doa kepada saya dalam keberhasilan skripsi ini. Terima kasih selalu memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan selama ini.

7. Untuk teman-teman sahabat saya yang selalu memberikan dukungan motivasi, semangat, bantuan, dan do'a dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar kedepannya lebih baik lagi. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Selasa, 15 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dimas', with a large, stylized flourish extending to the right.

Dimas Dwi Wicaksono

MOTTO

"Kerja Keras Tanpa Henti dan Tak Kenal Waktu"

ABSTRAK

Pelaksanaan penelitian berfokus pada tujuan menganalisa pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap Loyalitas Konsumen di SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya. Penelitian ini dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 140 responden sebagai sampel untuk penelitian karena pemilihan sampel menerapkan sampling jenuh. Pengambilan data dalam penelitian bersumber dari sampel tersebut dilakukan melalui kuisioner, sehingga jenis data yang diproses dalam pengujian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Selanjutnya, data dianalisa dengan regresi linier berganda yang dibantu oleh SPSS versi 22.0. Temuan yang didapat memberikan bukti bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kemudahan penggunaan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The research implementation focuses on the objective of analyzing the effect of service quality and ease of use of the MyPertamina application on consumer loyalty at Pertamina gas station 51.601124 Ketintang Surabaya. This research is a type of quantitative research. This study used 140 respondents as a sample for research because the selection of samples using saturated sampling. Retrieval of data in research sourced from the sample is done through a questionnaire, so that the type of data processed in the test is using primary data and secondary data. Furthermore, the data were analyzed using multiple linear regression assisted by SPSS version 22.0. The findings provide evidence that service quality, ease of use have a positive and significant effect on customer loyalty at Pertamina gas station 51.601124 Ketintang Surabaya.

Keywords: *service quality, ease of use, consumer loyalty*

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	5
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
Penelitian Terdahulu	9
Landasan Teori.....	16

Manajemen Pemasaran	16
Fungsi dan Tujuan Manajemen Pemasaran.....	17
Kualitas layanan	20
Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan 20	
Indikator Kualitas Layanan	22
Kemudahan penggunaan.....	22
Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan	23
Indikator Kemudahan Penggunaan	24
Loyalitas Konsumen	24
Jenis dan Tingkatan Loyalitas Konsumen	25
Indikator Loyalitas Konsumen.....	28
Kerangka Konseptual.....	29
Hipotesis.....	30
Hubungan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	30
Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen	31
Hubungan Kualitas layanan dan Kemudahan penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
Rancangan Penelitian	33
Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
Populasi	35

Sampel.....	36
Teknik Pengambilan sampel.....	36
Jenis dan Sumber Data.....	37
Jenis Data.....	37
Sumber Data.....	37
Teknik Pengumpulan Data	38
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
Variabel Penelitian.....	40
Definisi Operasional Variabel.....	41
Teknik Analisis Data.....	42
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
Uji Asumsi Klasik	46
Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
Hasil Penelitian	52
Gambaran Umum Perusahaan	52
Visi dan Misi Perusahaan.....	52
Struktur Organisasi.....	53
Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
Karakteristik Responden	56
Distribusi Frekuensi.....	58
Analisis Data Penelitian	67
Analisis Data	67

Pengujian Instrumen Penelitian.....	67
Uji Asumsi Klasik.....	81
Uji Normalitas.....	81
Uji Multikolinearitas.....	82
Uji Heteroskedastisitas.....	83
Uji Autokorelasi	84
Analisis Regresi Linear Berganda	85
Pengujian Hipotesis.....	87
Uji t.....	87
Uji f.....	89
Pembahasan Hipotesis	90
Pembahasan Hasil Penelitian	91
Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	91
Pengaruh Kemudahan penggunaan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	92
Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Efektivitas Konsumen (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
Kesimpulan.....	94
Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Nilai Kuesioner.....	39
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Usia	57
Tabel 4. 2 Tabel Karakteristik Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas layanan (X1)	59
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan penggunaan	61
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen.....	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) Keandalan (Reliability).....	68
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) Ketanggapan (Responsiveness).....	68
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Layanan Jaminan (Assurance).....	70
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) Empati (Emphaty)	70
Tabel 4.10 Kualitas Layanan (X1) Berwujud (Tangibles).....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Mudah Dipelajari (Ease Of Learn)	73
Tabel 4.12 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Dapat Dikontrol (Conrollable).....	73
Tabel 4.13 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Jelas dan Mudah Dipahami (Clear and Understandable).....	74
Tabel 4.14 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Fleksibilitas (Flexible).....	75
Tabel 4.15 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Mudah Untuk Menjadi Terampil Mahir (Ease to become skillful)	75
Tabel 4.16 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) Mudah Digunakan (Ease to use).....	76
Tabel 4.17 Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y) Pembelian Berulang (Repeat Purchase).....	77

Tabel 4.18 Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y) Ketahanan (Retention).....	77
Tabel 4. 19 Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y) Merekomendasikan (Referalls).....	78
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X1)	79
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X2)	80
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	81
Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.24 Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.25 Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4. 26 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 4. 27 Hasil Uji T	88
Tabel 4. 28 Hasil Uji F.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3 1 Rencana Penelitian.....	35
Gambar4.1 Struktur Organisasi SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Skripsi
Lampiran 3 : Surat Pengantar Plagiasi
Lampiran 4 : Surat Bebas Plagiasi
Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Ujian Skripsi
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 7 : Tabulasi Karakteristik Responden
Lampiran 8 : Tabulasi Data
Lampiran 9 : Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
Lampiran 10 : Tabel Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas
Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 13 : Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 14 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T dan Uji F
Lampiran 15 : Tabel DW, Tabel T dan Tabel F