

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE
GOJEK BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

MIA SEPTINA EKA WARDANI

NPM. 221003612012459

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2026

Judul : Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Gojek Bagi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Title : *The Influence Of Customer Experience and Trust On Gojek Online Transportasi Service Customer Loyalty Among Students Of Universitas 17 Agustus 1945 Semarang*

Nama : Mia Septina Eka Wardani

NPM : 221003612012459

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan transportasi online Gojek. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 92 responden mahasiswa. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Pengalaman pelanggan yang positif, ditandai dengan kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan mahasiswa, berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas. Selain itu, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi mitra pengemudi, transparansi layanan, serta kepedulian terhadap pengguna juga memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pengalaman pelanggan serta penguatan aspek kepercayaan merupakan strategi penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna pada industri transportasi berbasis aplikasi.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Transportasi Online.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Gojek Bagi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Semarang”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan program sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Dalam penyusunan proposal ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati, S.E., M.M., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Yuniarto SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Ibu Dr. Dra Sulistiyani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama penyusunan proposal ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi, sehingga menjadi bekal berharga dalam penyelesaian Proposal ini.
5. Bapak Dr. Drs. Frans Sudirja, SE, MM, Ak. CA dan Bapak Drs. Ribut Muspriyadi, MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran serta masukan bagi penulis.
6. Kedua Orang Tua serta Adik penulis, yang selalu memberikan semangat serta motivasi dalam penulisan proposal.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menjadi teman diskusi serta memberikan motivasi selama penyusunan proposal ini.
8. Orang-orang terdekat yang selalu menghibur dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini.

9. Tidak tertinggal pula untuk diri saya sendiri, yang mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih tetap bertahan untuk kebahagiaan orang tua.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Semarang, Januari 2026

Penulis

(Mia Septina Eka Wardani)
221003612012459

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pernyataan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Customer Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Dimensi <i>Customer Experience</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Faktor – Faktor Mempengaruhi <i>Customer Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Membangun <i>Customer Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Indikator <i>Customer Experience</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Aspek Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Jenis Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Jenis Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3	Indikator Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Model Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.1	Variabel Bebas / Independen (X)	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.2	Variabel Terikat / Dependen (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB V	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.