

**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN, EKUITAS
PELANGGAN, DAN NIAT BELI ULANG PADA APLIKASI GOJEK**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Gregorius Putu Adriel de Carlos

200325641

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

Lembar Pengesahan

**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN, EKUITAS
PELANGGAN, DAN NIAT BELI ULANG PADA APLIKASI
GOJEK**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Gregorius Putu Adriel de Carlos

NPM: 200325641

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,

Elisabet Dita Septiari, SE.,
M.Sc. Ph.D.

12 Juni 2024

Skripsi

**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN, EKUITAS PELANGGAN, DAN
NIAT BELI ULANG PADA APLIKASI GOJEK**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh
Gregorius Putu Adriel de Carlos
NPM: 20 03 25641

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 9 Juli 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


**Elisabet Dita Septiari, SE.,
M.Sc., Ph.D.**

Anggota Panitia Penguji


**Drs. C. Jarot Priyogutomo,
MBA.**


Api Adyantari, S.A., MBA.

Yogyakarta, Juli 2024

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat, karunia, dan bimbingan-Nya peneliti dapat diberikan jalan untuk dapat menyelesaikan masa studi dari awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian dengan topik “Pengaruh Keterlibatan Pelanggan, Ekuitas Pelanggan, dan Niat Beli Kembali pada Aplikasi Gojek” ini dilakukan untuk memenuhi syarat peneliti dalam mendapatkan gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomi (FBE), Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).

Peneliti tidak akan mampu untuk menyelesaikan penelitian ini tanpa adanya dukungan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak, antara lain:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan pegangan, harapan, motivasi, dan kekuatan selama proses peneliti menyusun penelitian skripsi ini.
2. Ibu Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc. Ph.D. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah sangat sabar dan meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan dan masukan yang diperlukan untuk mendukung terselesaikannya penelitian ini dengan maksimal.
3. Papa Louis, Mama Lina, dan Adik Pascal yang telah memberi dukungan dalam hal motivasi dan finansial selama menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh dosen, dan karyawan FBE UAJY yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan membantu dalam proses administrasi maupun akademik berlangsung selama kurang lebih 4 tahun perkuliahan di FBE UAJY.
5. Teman-teman MBB (Manajemen Basa Basi) Adit, Ragil, Kevin, Erlang, Abrian, Haposan, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, mereka yang telah setia menjaga pertemanan hingga akhir perkuliahan, mereka yang telah menemani rasa sedih, galau, dan senang peneliti selama perkuliahan berlangsung.
6. Pengurus Inti dan Pengurus Harian (PI/PH) HMPSM 2022/2023 yang telah bersama-sama menyelesaikan masa jabatan di tahun periode terakhir

dengan menjabat sebagai PI/PH HMPSM melalui segala pengalaman, pemikiran, dan ide sehingga bisa menjalani 1 tahun periode masa jabatan *trial offline* dengan sangat baik.

7. Teman-teman KKN 84 UAJY Mrunggi 83, Ernest, Paul, Rico, Johan, Ruztov, Michelle, Nanda, Titi, Eva. Yang telah berjuang bersama menjalankan setiap program kerja KKN dengan baik dan menjadi kelompok yang menyenangkan walau banyak drama dari internal dan eksternal kelompok.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi Bu Dita, yaitu Erlangga, Kevin, Adit, Asido, Rio, Dimas Budi, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Yang menjadi teman pemecahan masalah, sumber informasi, dan memberi dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh responden yang bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi 32 pertanyaan kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar.
10. Terakhir, saya juga ingin mengucapkan berlimpah-limpah terimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah kuat dan gigih untuk menyelesaikan skripsi, dan mengejar ketertinggalan proses dari teman-teman yang lain.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Penulis

Gregorius Putu Adriel de Carlos

Daftar Isi

Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	x
Bab I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
Bab II.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Niat Beli Ulang	11
2.1.2. Keterlibatan Pelanggan	13
2.2.3. Ekuitas Nilai	14
2.2.4. Ekuitas Merek	16
2.2.5. Ekuitas Hubungan.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1. Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Nilai	25
2.3.2. Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Merek.....	26
2.3.3. Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Hubungan	26
2.3.4. Pengaruh Ekuitas Nilai terhadap Niat Beli Ulang	27

2.3.5. Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Niat Beli Ulang.....	28
2.3.6. Pengaruh Ekuitas Hubungan terhadap Niat Beli Ulang.....	29
2.4. Kerangka Penelitian	30
Bab III	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	33
3.5. Definisi Operasional.....	35
3.6. Pengukuran Data	40
3.7. Metode Analisis Data	40
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	40
3.7.2. Pengujian Instrumen	41
3.8. Alat Analisis	49
3.8.1. Smart Partial Least Square (SmartPLS)	49
Bab IV	53
4.1. Hasil Statistik Deskriptif Profil Responden	53
4.1.1. Analisis Responden Berdasarkan <i>Filtering</i>	53
4.1.2. Profile Responden Berdasarkan Demografis	54
4.2. Analisis Deskriptif	56
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Keterlibatan Pelanggan.....	56
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Nilai	58
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek.....	59
4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Hubungan	61
4.2.5. Analisis Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	62
4.3. Analisis Data	63

4.3.1.	Analisis Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM - PLS)	63
4.3.2.	Outer Model (Measurement Model)	64
4.3.3.	Inner Model	70
4.3.4.	Uji Hipotesis	73
4.4.	Pembahasan Hipotesis	77
4.4.1.	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Nilai	77
4.4.2.	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Merek	78
4.4.3.	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Ekuitas Hubungan	79
4.4.4.	Pengaruh Ekuitas Nilai terhadap Niat Beli Ulang	79
4.4.5.	Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Niat Beli Ulang	80
4.4.6.	Pengaruh Ekuitas Hubungan terhadap Niat Beli Ulang	81
Bab V		82
5.1.	Kesimpulan	82
5.2.	Implikasi Manajerial	84
5.3.	Keterbatasan Penelitian	86
5.4.	Saran Penelitian	87
Daftar Pustaka		88
Lampiran		93

Daftar Tabel

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1. Definisi Operasional.....	35
Tabel 3. 2. Perhitungan Interval Kelas	41
Tabel 3. 3.Kuesioner Face Validity	43
Tabel 3. 4. Hasil Uji Validitas n=30	47
Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas n=30.....	48
Tabel 4. 1. Responden yang menggunakan Gojek selama 3 bulan terakhir.....	53
Tabel 4. 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 4. Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	55
Tabel 4. 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keterlibatan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Nilai	58
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek.....	60
Tabel 4. 8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Hubungan	61
Tabel 4. 9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	62
Tabel 4. 10. Nilai Outer Loadings (Loading Factors)	66
Tabel 4. 11. Nilai Average Extracted (AVE)	67
Tabel 4. 12. Nilai Cross Loading	68
Tabel 4. 13. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	70
Tabel 4. 14. Nilai R-Square dan Q-Square.....	70
Tabel 4. 15. Nilai F-Square	72
Tabel 4. 16. Path Coefficient.....	74

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Penggunaan Layanan Belanja Kebutuhan Online Sebelum & Saat Pandemi Covid-19.....	2
Gambar 1. 2 5 Aplikasi Transportasi Online dengan Rerata Unduhan Terbanyak di Indonesia (2022-2023)	4
Gambar 2. 1. Kerangka Peneltian	30
Gambar 4. 1. Struktur Awal Penelitian.....	64
Gambar 4. 2. Model Struktural PLS Alogarithm	65

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner	94
Lampiran 2 Kuesioner.....	96
Lampiran 3 Kuesioner dalam Google Form.....	101
Lampiran 4 Hasil Pengisian Kuesioner.....	109
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	130
Lampiran 6 Hasil Olah Data Smart-PLS.....	137
Lampiran 7 Struktur Kerangka SEM-PLS	141
Lampiran 8 Jurnal Acuan	144

**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN, EKUITAS PELANGGAN,
DAN NIAT BELI ULANG PADA APLIKASI GOJEK**

Gregorius Putu Adriel de Carlos

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji adanya pengaruh keterlibatan pelanggan, ekuitas pelanggan (ekuitas nilai, ekuitas merek, dan ekuitas hubungan) terhadap aplikasi seluler Gojek. Total keseluruhan responden dalam penelitian ini sebanyak 201 responden, namun hanya 186 responden saja yang memenuhi kriteria. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan skala likert 5 poin (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju). Penelitian ini menggunakan Google Form sebagai media kuesioner yang selanjutnya disebarakan melalui media sosial. Analisis data $n=30$ dilakukan menggunakan alat SPSS sedangkan analisis data keseluruhan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Smart Partial Least Square (SmartPLS). Setelah olah data dilakukan, hasil menunjukkan bahwa seluruh hipotesis teruji dengan baik yang menunjukkan hasil yang signifikan dan positif.

Kata Kunci: Gojek, Keterlibatan Pelanggan, Ekuitas Pelanggan, Ekuitas Nilai, Ekuitas Merek, Ekuitas Hubungan, Niat Beli Ulang.