

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PENGGUNA
(STUDI : PENGGUNA *GO-JEK* DI KOTA PADANG)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



Diajukan Oleh :

RIFQI ARRAFI

1410521010


PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

JULI 2018

	No. Alumni Universitas	Rifqi Arrafi	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir : Padang / 23 April 1996 b) Nama Orang Tua : Rafilis, B.Ac c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp : 1410521010 f) Tanggal Lulus : 16 Juli 2018 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK : 3.11 i) Lama Studi : 4 Tahun j) Alamat Orang Tua : Jln. Ke Kampung Jua No.35, Kelurahan Batuang Taba Nan XX, Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat		

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PENGGUNA (STUDI : PENGGUNA *GO-JEK* DI KOTA PADANG)

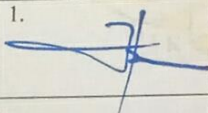
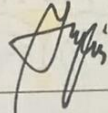

Skripsi oleh Rifqi Arrafi;
Pembimbing : Asmi Abbas, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna untuk membangun loyalitas pengguna *Go-Jek* di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *Go-Jek* di Kota Padang, berusia minimal 18 tahun, dan telah mengakses layanan *Go-Jek* minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir, berdomisili di Kota Padang, dan memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat dengan ukuran sampel 130 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan SmartPLS 3.2.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Serta *perceived ease of use* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna.
Kata kunci: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kualitas layanan, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna.

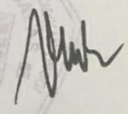
Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 Juli 2018

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Asmi Abbas, SE, MM	Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak	Dr. Eri Besra, S.E, M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE, MSi
NIP. 197208262003122004


Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan