

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS

KONSUMEN APLIKASI GOJEK

**(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



OLEH

POPPY LINGGAWATI AROR

NIM. 9.313.017.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN APLIKASI GOJEK
(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri)**

POPPY LINGGAWATI AROR

NIM. 9.313.017.16

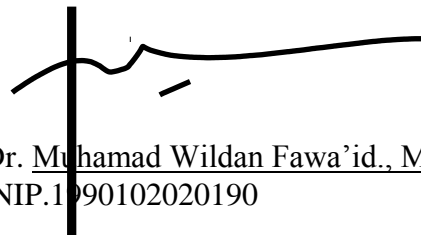
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id., M.El.
NIP.1990102020190

NOTA DINAS

Kediri, 30 Juni 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : POPPY LINGGAWATI AROR
NIM : 9.313.017.16
Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

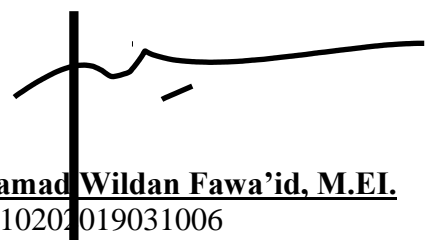
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, M.M.
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.El.
NIP.199010201019031006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juli 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : POPPY LINGGAWATI AROR
NIM : 9.313.017.16
Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK
(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-
Fath Rejomulyo Kota Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya. Sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

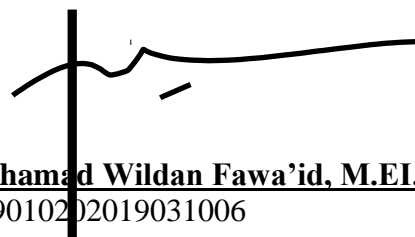
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, M.M.
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, M.El.
NIP.199010202019031006



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Poppy Linggawati Aror
NIM : 931301716
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : kekejurike@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah :

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI
GOJEK (STUDI PADA SANTRI PONDOK PESANTREN PELAJAR AL-FATH
REJOMULYO KEDIRI)**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 19 Desember 2023

Penulis

(Poppy Linggawati Aror)

MOTTO

مُرًّا كَانَ وَلَوْ أَحَقَّ، قُلِّ

“Katakan yang benar sekalipun itu pahit”

(HR. Imam Baihaqi)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
APLIKASI GOJEK

(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri)

POPPY LINGGAWATI AROR

NIM 9.313.017.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 18 Juli 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 197301132003122001

(.....)

2. Penguji I

Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIDN. 0714127001

(.....)

3. Penguji II

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.El.
NIP. 199010202019031006

(.....)

Kediri, 25 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Muslihin, M. HI
NIP. 197501011998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Papi (alm.) Hery Soenandar Aror dan Mami (Ruth Budiyati) yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya.

Tak lupa juga kepada teman dan sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.

Secara khusus saya persembahkan kepada sosok seorang yang istimewa, baik dan begitu simpatik.

ABSTRAK

Poppy Linggawati Aror, Dosen Pembimbing Dijan Novia Saka, M.M. dan Dr. Muhammad Wildan M.El.: **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri)**

Kata Kunci: Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, dan Aplikasi Gojek

Menurut Mayer kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan aplikasi Gojek, loyalitas konsumen aplikasi Gojek, dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen aplikasi Gojek pada santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Teknik sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik *Sampling* jenuh yang berjumlah 94 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X) pada santri Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri berada dalam kategori sedang, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 53.59 berada diantara skor 52.605 dan 54.575. Kemudian, Variabel Loyalitas Konsumen (Y) pada santri Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri juga dalam kategori sedang, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 63.04 berada diantara skor 62.11 dan 63.97. Lebih jauh lagi, hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Gojek memiliki hubungan yang kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,728 yang berada pada interval koefisien antara 0,60 – 0,799. Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Gojek dengan besarnya pengaruh kemudahan 0,816 atau sebesar 81.6%. Sisanya dipengaruhi oleh gabungan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK” (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri)

Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman. Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H Imam Annas Muslihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dijan Novia Saka, M.M. dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.EI. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
5. Sahabat sekaligus adik didik tercinta Widya Fara yang selalu mendorong dan memberikan semangat untuk kelancaran skripsi ini. Serta Ibu dan

Bapak sebagai orangtua kedua saya selama di Kota Kediri yang selalu memberikan supportnya dengan luar biasa.

6. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini, terima kasih untuk kebersamaan kita
7. Kepada tuan pemilik NIM 931332118 terima kasih telah kebersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Kediri, 21 Juni 2023
Penulis

Poppy Linggawati Aror
9313.017.16

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kepercayaan.....	18
1. Pengertian Kepercayaan.....	18

2. Karakteristik Kepercayaan.....	19
3. Indikator Kepercayaan.....	21
4. Manfaat Kepercayaan.....	22
B. Loyalitas Konsumen.....	22
1. Definisi Loyalitas Konsumen.....	22
2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	24
3. Indikator Loyalitas Konsumen.....	25
4. Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	26
5. Keuntungan dari Konsumen yang Loyal.....	28
6. Tahapan – Tahapan Loyalitas.....	28
7. Loyalitas dalam Pandangan Islam.....	31
C. Hubungan Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Definisi Operasional.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	36
E. Data dan Sumber Data.....	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Analisis Data.....	39
I. Pengujian Instrumen.....	40
J. Uji Asumsi Klasik.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Deskripsi data.....	52
BAB V PEMBAHASAN	68
A. Kepercayaan Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo pada Aplikasi Gojek	68
B. Loyalitas Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo pada Aplikasi Gojek	70
C. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo.....	71
BAB VI PENUTUP	75
A. KESIMPULAN.....	75
B. SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Internet 2022	1
Tabel 1.2 Data Pondok Pesantren Pelajar Modern di Jl. Sunan Ampel Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri Tahun 2023	3
Tabel 1.3 Data Konsumen Aplikasi Jasa <i>Online</i> Pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo	4
Tabel 1.4 Layanan Jasa Aplikasi Gojek	5
Tabel 1.5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Gojek di Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath.....	7
Tabel 1.6 Rentang Waktu Konsumen menggunakan Gojek.....	7
Tabel 1.7 Estimasi Biaya Penggunaan Gojek	7
Tabel 1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek pada Santri Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo	8
Tabel 3. 1 Indikator Variabel X (Kepercayaan).....	35
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	35
Tabel 3.3 Bobot Penilaian	39
Tabel 3.4 Nilai Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Varibel Kepercayaan	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen dengan SPSS 20.0.....	58
Tabel 4.6 Kategori Variabel Kepercayaan (X)	58

Tabel 4.7 Kategori Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.9 Kriteria Koefisien Korelasi nilai r	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Sederhana	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji T	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Variabel Kepercayaan (X) Dan Loyalitas (Y)

Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup