

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Flip.id adalah aplikasi yang menyediakan jasa transfer gratis antar bank, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Flip.id didirikan oleh tiga anak bangsa yaitu Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar dan Ginanjar Ibnu Solihin dan berada di bawah naungan PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi. Perusahaan ini didirikan tahun 2015 dan telah resmi terdaftar di Bank Indonesia (BI) dengan nomor izin 18/196/DKSP/68 sehingga telah aman untuk digunakan. Flip.id merupakan salah satu aplikasi yang menawarkan jasa *transfer* dana tanpa biaya yang populer di Indonesia karena sudah diunduh lebih dari 10 juta kali.

Tidak terdapat batasan jumlah *transfer* pada aplikasi Flip.id selama jumlah *transfer* masih di bawah Rp 5.000.000 (lima juta rupiah) per hari, selebihnya akan dikenakan biaya Rp 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) untuk *transfer* dana hingga Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Cara kerja Flip.id sangat sederhana yaitu sebagai perantara transaksi antar bank satu ke bank lainnya. Transaksi dari rekening pengguna tidak langsung dialamatkan ke rekening tujuan, melainkan melalui aplikasi Flip.id terlebih dahulu, kemudian Flip.id akan meneruskannya ke rekening tujuan.

Reputasi dan citra merek Flip.id cukup baik di mata masyarakat karena turut berkontribusi saat pandemi COVID-19, Flip.id berinovasi dengan mengeluarkan layanan pembelian pulsa dan paket data harga agen seiring dengan meningkatnya kerja jarak jauh (WFH) berdasarkan arahan pemerintah dengan pembatasan sosial berskala besar. Selain itu, berkat inovasi dan kegigihan Flip Team, Flip berhasil mendapatkan berbagai penghargaan, di antaranya *LinkedIn Top Startups 2022*, *Gen.T List 2022 Leaders of Tomorrow Shaping Asia's Future*, *HR Asia Best Place to Work for*, dan *HR Excellence Awards 2022*.

Berikut adalah beberapa fitur yang disediakan oleh Flip.id:

1. Bank yang *discover* Flip

Flip.id menggandeng 14 bank besar di Indonesia untuk memudahkan nasabahnya melakukan transaksi tanpa biaya admin. 14 bank tersebut adalah BCA, BNI, BNI Syariah, Bank Mandiri, Bank Mandiri Syariah, BRI, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, BTPN, Jenius, BTPN Wow, Permata Bank, Permata Bank Syariah dan Bank Muamalat.

2. Deteksi Otomatis Pemilik Rekening

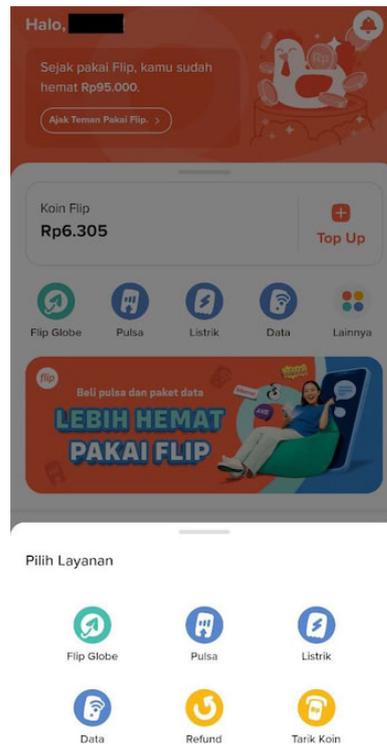
Flip.id memiliki fitur deteksi otomatis pemilik rekening layaknya *transfer* melalui ATM. Flip.id akan mendeteksi pemilik rekening setelah nomornya dimasukkan di daftar *transfer*. Fitur ini sangat memudahkan pengguna dan meyakinkan bahwa nomor rekening yang dimasukkan sudah benar.

3. Chat Dalam Aplikasi

Flip.id dilengkapi dengan fitur *live chat in-app* yang terhubung langsung ke *customer service* Flip.id. Fitur ini memudahkan pengguna jika mengalami kendala saat melakukan transaksi.

4. PPOB untuk Isi Pulsa

Saldo yang masuk di rekening Flip.id dapat dimanfaatkan untuk membeli pulsa. Sisa saldo juga bisa digunakan untuk membeli *voucher* listrik dan paket data.



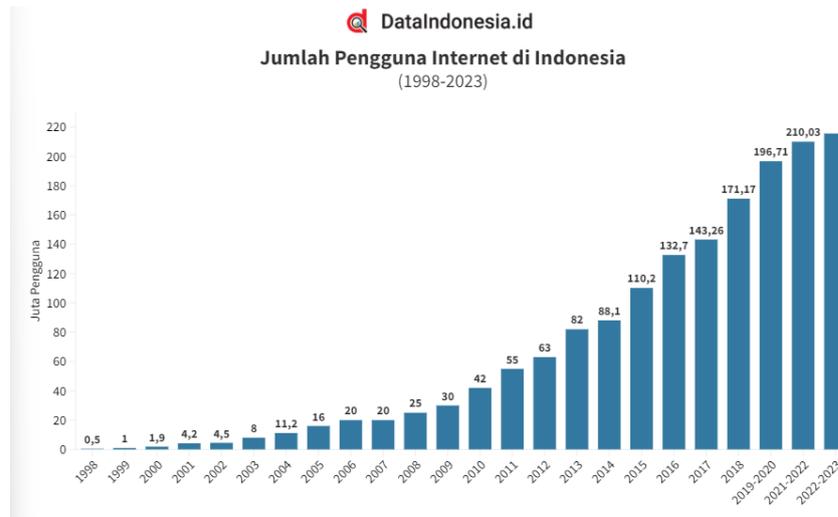
**Gambar 1. 1 Layanan Flip.id**

*Sumber:* Aplikasi Flip.id

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Seiring berkembang pesatnya teknologi, salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah internet, dimana dahulunya internet hanya digunakan untuk keperluan bertukar informasi dan berkomunikasi oleh segelintir atau sekelompok orang. Namun kini semua orang dapat menggunakan dan mengakses internet dengan fleksibel untuk berbagai keperluan. Namun kemajuan teknologi komunikasi tersebut tidak selalu menguntungkan. Disamping banyak kegunaan dan manfaat dari penggunaan internet, tentunya juga terdapat dampak negatifnya. Seperti banyak terjadinya kasus-kasus amoral dan tindakan negatif karena sesuatu hal yang tidak pantas dilihat kalangan anak-anak (Nurudin dalam Setiawan, 2018). Namun fenomena kemajuan teknologi komunikasi tersebut bukan hanya berdampak pada anak-anak saja, tetapi seluruh masyarakat lainnya seperti para remaja dan orang tua sehingga dapat memberikan dampak perubahan yang luar biasa bagi budaya umat manusia.

Munculnya aplikasi merupakan bukti perkembangan teknologi yang terjadi pada kehidupan manusia terutama teknologi internet. Dengan begitu teknologi dan manusia tidak akan bisa lepas selama perkembangan zaman terus berjalan seiring berjalannya waktu. Berikut adalah data pengguna internet di Indonesia:



**Gambar 1. 1 Data Penggunaan Internet di Indonesia**

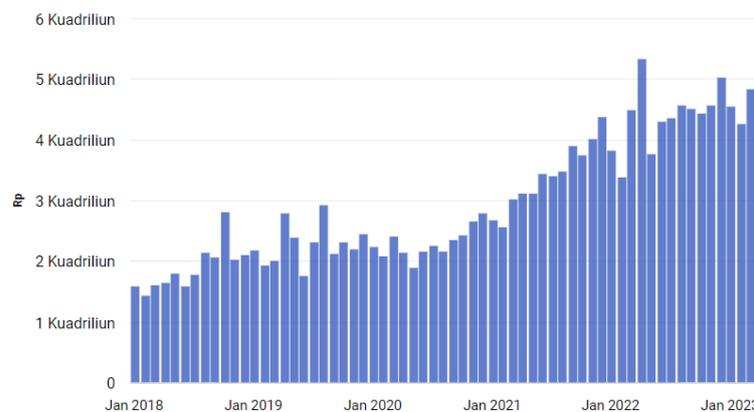
*Sumber* : <https://dataindonesia.id>, diakses 18 Oktober 2023

Menurut survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215,63 juta jiwa per Januari 2023. Dimana jumlah ini sudah setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yaitu 275,77 juta jiwa. Pengguna internet di Indonesia terpantau naik 2,67% dari tahun 2022. Kemudian tingkat penetrasi internet pada laki-laki sebesar 79,32% yang lebih besar dari tingkat penetrasi perempuan yaitu 77,36%.

Maka berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan internet secara nasional meningkat cukup pesat dibandingkan dengan beberapa tahun kebelakang. Walaupun tingkat penetrasi internet di wilayah pedesaan berada di angka 77,36% yang masih lebih kecil daripada di wilayah perkotaan yaitu 79,79%. Diharapkan pemerintah dapat memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan internet ke seluruh daerah di Indonesia agar dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia termasuk masyarakat yang berada di pelosok

pedesaan agar seluruh lapisan masyarakat dapat terbantu dalam mengakses informasi yang dapat berguna.

Penggunaan internet tentunya sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa terlepas dari semua orang untuk berbagai kepentingan. Salah satunya adalah untuk melakukan transaksi secara digital. Berikut adalah data nilai transaksi *digital banking* di Indonesia selama 5 tahun kebelakang semenjak bulan Januari tahun 2018 hingga bulan April 2023:



**Gambar 1. 2 Data Transaksi *Digital Banking* di Indonesia**

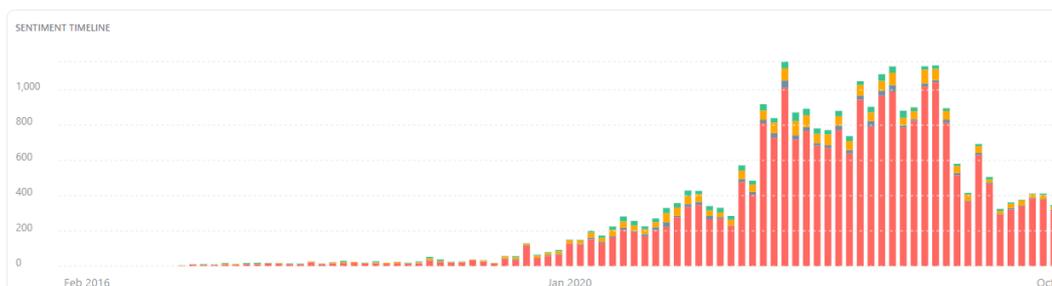
*Sumber:* Bank Indonesia (BI)

Menurut data Bank Indonesia (BI) dari bulan Januari tahun 2018 hingga bulan April 2023 nilai transaksi pada perbankan digital di dalam negeri mencapai Rp 4.264,8 Triliun atau hampir mencapai angka Rp 4,3 Kuadriliun. Nilai tersebut mencakup berbagai transaksi sesuai klasifikasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking*. Jika dilihat dari 5 (lima) tahun kebelakang, nilai transaksi perbankan digital sampai April 2023 secara nasional tumbuh 158% dibandingkan April 2018. Hal ini menunjukkan meskipun terjadi fluktuasi secara bulanan, namun tren jangka panjang dalam penggunaan perbankan digital di Indonesia cenderung naik.

Banyaknya nasabah yang melakukan transaksi perbankan digital membuat munculnya suatu fenomena dimana nasabah mengeluhkan transaksi yang dilakukan antar bank dipungut biaya admin. Oleh karena itu, dari adanya masalah tersebut muncullah inovasi dari teknologi bernama *financial technology (fintech)*. Adapun salah satu inovasi dari *fintech* adalah pembayaran menggunakan dompet digital (*e-*

*wallet*) yang sedang diminati. Pada dasarnya *transfer* dana antar bank yang berbeda dikenai biaya sebesar Rp 6.500,00 (enam ribu lima ratus rupiah) per satu kali transaksi. Namun dengan adanya aplikasi dompet digital seperti OVO, ShopeePay dan GoPay yang menawarkan jasa *transfer* dana dengan biaya Rp 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) untuk satu kali transaksi. Namun, banyak dari pengguna dompet digital yang belum puas dengan penawaran yang diberikan tersebut. Sehingga muncullah salah satu aplikasi *fintech* yang dikembangkan oleh manajemen PT Flipech Lentera Inspirasi Pertiwi sejak tahun 2016. Flip.id menawarkan jasa *transfer* dana antar bank tanpa biaya administrasi atau secara gratis. Aplikasi tersebut adalah Flip.id yang merupakan perusahaan yang menawarkan layanan digital berupa *transfer* antar bank tanpa biaya. Aplikasi ini dapat digunakan pada perangkat Android dan iOS.

Meskipun aplikasi Flip.id menjadi penyedia jasa *transfer* tanpa biaya yang memudahkan penggunanya, namun terdapat beberapa kelemahannya yang membuat pengguna aplikasinya mengalami kendala. Kendala tersebut dapat dilihat dari ulasan Flip.id yang kerap mendapatkan ulasan buruk di Google PlayStore dan iOS. Berikut adalah grafik sentimen ulasan aplikasi dari awal Flip.id berdiri semenjak 1 November 2015 hingga pertanggal 30 oktober 2023:

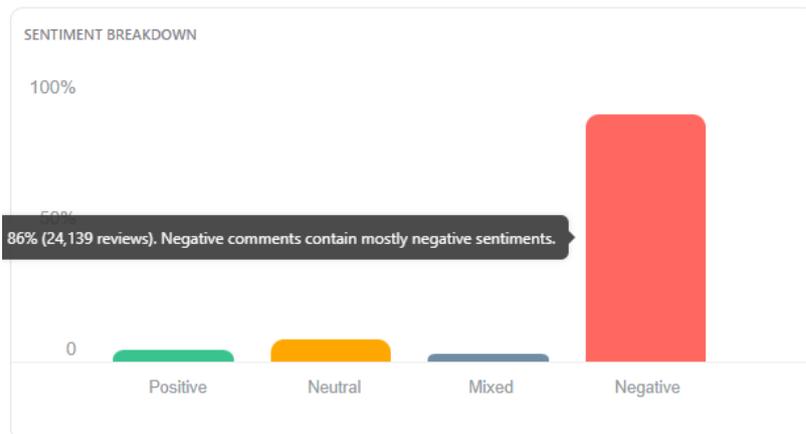


**Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Flip.id**

*Sumber:* Appbot.co

Pada grafik, batang berwarna hijau menandakan ulasan positif, batang berwarna kuning menandakan ulasan netral (antara positif dan negatif), batang berwarna biru menandakan ulasan *mixed* (cenderung negatif), dan batang berwarna merah menandakan ulasan negatif. Dapat dilihat pada grafik, Flip.id awalnya jarang mendapatkan ulasan negatif terutama karena Pandemi COVID-19 yang

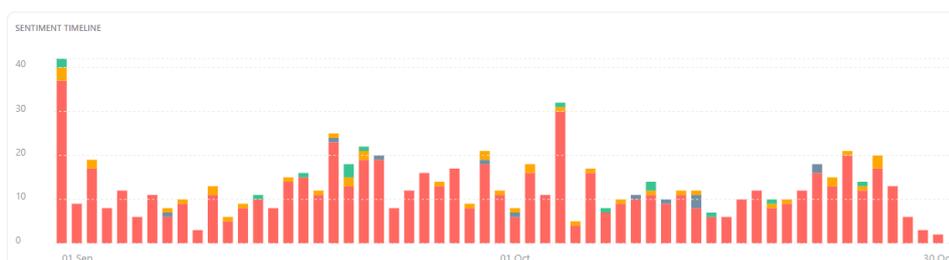
menyebabkan transaksi *online* menjadi populer sehingga Flip.id hadir memberikan solusi transfer tanpa biaya bagi penggunanya. Namun, berikut adalah data rekapitulasi ulasan negatif yang diterima Flip.id dari awal berdiri pada tahun 2015 hingga pertanggal 30 Oktober 2023 sebagai berikut:



**Gambar 1. 4 Rincian Ulasan Flip.id 2015-2023**

*Sumber: Appbot.co*

Hingga saat ini, pertanggal 30 Oktober 2023 Flip.id telah mendapatkan 24.139 ulasan negatif dari tahun 2015 baik di Google PlayStore maupun iOS. Selain itu, di bulan Oktober 2023 pun Flip.id masih menerima ulasan negatif sejumlah 313 ulasan negatif dalam satu bulan. Berikut adalah data ulasan negatif dari Flip.id selama dua bulan terakhir, yaitu September hingga Oktober 2023:



**Gambar 1. 5 Ulasan Pengguna Flip.id September-Oktober 2023**

*Sumber: Appbot.co*

Dapat dilihat bahwa terdapat fluktuasi dari ulasan negatif yang diterima oleh Flip.id, namun yang jelas hingga hari ini Flip.id masih terus mendapatkan ulasan negatif terkait aplikasinya. Hal ini merupakan masalah yang harus segera diatasi

oleh Flip.id. Flip.id kerap mendapatkan bintang satu yang lebih banyak dibandingkan bintang dua dan bintang tiga di bulan. Kendala yang dialami pengguna Flip.id dapat menyebabkan masalah pada loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi Flip.id. Berikut ditampilkan *sentiment breakdown* aplikasi Flip.id yang diakses melalui Appbot.co dengan topik “*dissatisfied user*” sebagai data adanya indikasi masalah terhadap loyalitas pelanggannya:



**Gambar 1. 6 *Sentiment Breakdown* Flip.id terkait Loyalitas Pelanggan**

*Sumber: Appbot.co*

Berdasarkan data *sentiment breakdown* di atas, Flip.id telah menerima 99% ulasan negatif terkait topik “*dissatisfied user*”. Berikut ditampilkan data keluhan pengguna Flip.id terkait loyalitas pelanggannya selama bulan Agustus dan November 2023 yang telah dikutip oleh peneliti melalui Appbot.co:

1st November

★☆☆☆☆

Parah... sekarang transfer gratis hanya dibatasi maksimal Rp5jt per hari... lebih dari itu dikenakan biaya... terpaksa gw berpaling ke gopay dan bank jago... bubyeee flip... uninstall dulu...

Worse... now free transfers are only limited to a maximum of IDR 5 million per day... more than that you will be charged a fee... I was forced to turn to Gopay and a good bank... bubyeee flip... uninstall first...

01 Nov · [View Thread \(3\)](#) · [Reply to Review](#) · [Reply in Console](#)

Author Sosmed Notifikasi

Language English

Version + Link Account

Sentiment **Negative**

Topics Dissatisfied users

Cust Topics + Create

Tags + Add Tag

16th August

★☆☆☆☆

Sebelumnya ini aplikasi favorit saya untuk transfer e-wallet km bebas biaya hanya dikenakan biaya kode unik saja. Tapi sekarang transfer ke e-wallet dikenakan biaya admin Rp. 500,- dan kode unik tetap dikenakan. Laah jadi double ya... Jadi males pake aplikasi ini. Mungkin sebentar lagi di uninstall aja dari ponsel

16 Aug · [View Thread \(2\)](#) · [Reply to Review](#) · [Reply in Console](#)

Author Indri

Language English

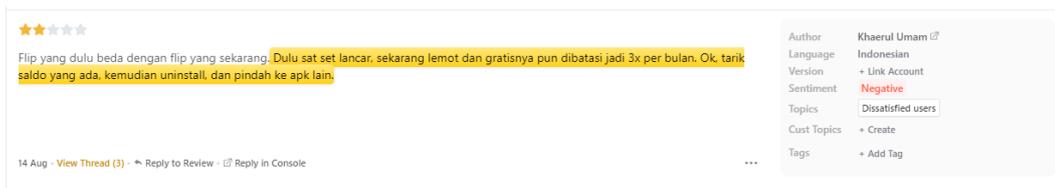
Version + Link Account

Sentiment **Negative**

Topics Dissatisfied users

Cust Topics + Create

Tags + Add Tag



## Gambar 1. 7 Ulasan Pengguna Flip.id terkait Loyalitas Pelanggan

Sumber: Appbot.co

Berdasarkan ulasan di atas, dapat terlihat jelas bahwa terdapat masalah loyalitas pelanggan yang di alami oleh Flip.id karena kekecewaan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi sehingga pengguna memberikan ulasan negatif. Masalah loyalitas ini ditandai dengan adanya ulasan pengguna setia Flip.id yang mengekspresikan kekecewaannya karena telah menggunakan Flip.id bertahun-tahun, bahkan ada pengguna yang telah menggunakan Flip.id semenjak Flip.id baru berdiri namun mengalami kekecewaan. Selain itu, masalah loyalitas semakin terlihat jelas saat pengguna lainnya memberikan ulasan dengan menyebutkan akan berpindah ke *e-wallet* lain yaitu GoPay. Kemudian pengguna lainnya menyerukan untuk mengucapkan selamat tinggal kepada Flip.id dan akan melakukan *uninstall*.

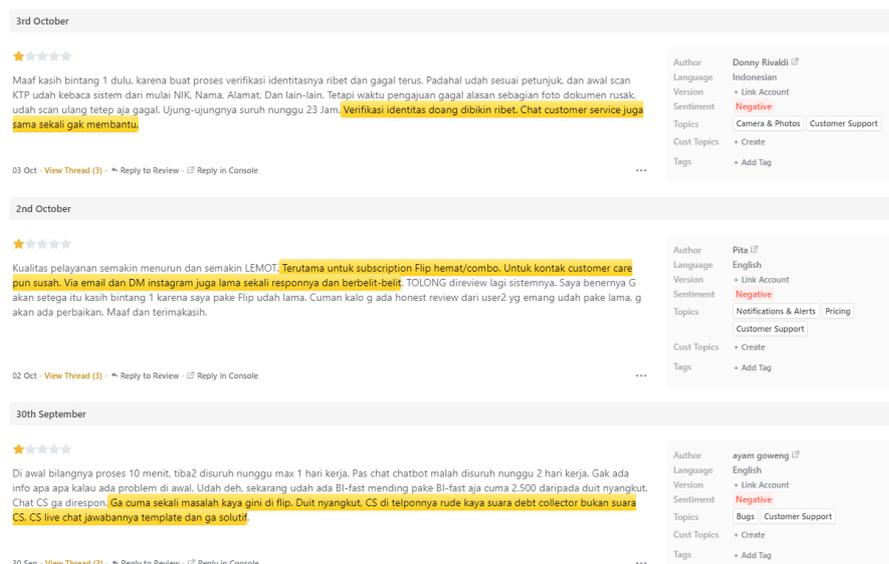
Peneliti mengasumsikan masalah loyalitas pelanggan pada Flip.id ini terjadi karena kekecewaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Flip.id. Karena menurut Risal (2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Didukung oleh penelitian milik Sudrajat (2021) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berikut ditampilkan *sentiment breakdown* aplikasi Flip.id yang diakses melalui Appbot.co dengan topik "*customer support*" sebagai data adanya indikasi masalah terhadap kualitas pelayanannya:



**Gambar 1. 8 Sentiment Breakdown Aplikasi Flip.id terkait Customer Support**

Sumber: Appbot.co

Berdasarkan gambar di atas, *sentiment breakdown* pada aplikasi Flip.id yang diakses melalui Appbot.co menunjukkan 96% ulasan negatif telah diterima Flip.id sejak awal Flip.id berdiri yaitu November 2015 hingga bulan November 2023. Untuk mendukung hal itu, berikut adalah beberapa keluhan terkait kendala penggunaan aplikasi Flip.id yang dirasakan oleh pengguna di ulasan Google PlayStore dan iOs yang diakses melalui Appbot.co pada bulan September dan Oktober 2023 terkait kualitas pelayanannya:



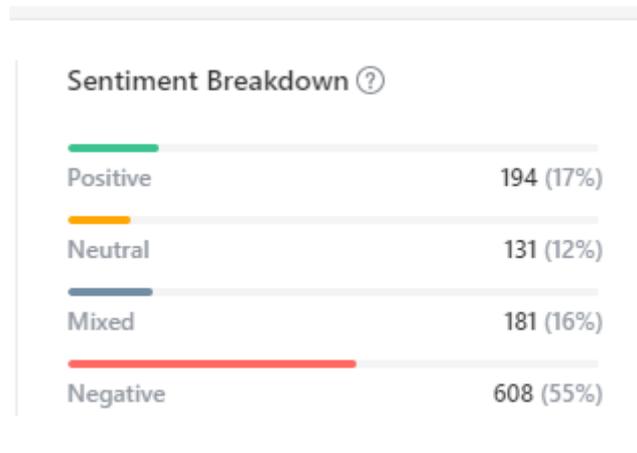
**Gambar 1. 9 Ulasan Flip.id terkait Kualitas Pelayanan**

Sumber: Appbot.co

Dari ulasan di atas dapat dilihat bahwa pengguna Flip.id mengeluhkan kendala sistem dan kualitas pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan mereka. Seperti salah satu pengguna yang bertanya kepada *customer service* namun hanya diarahkan ke bot tanpa memberikan opsi dari permasalahan yang dituju oleh pengguna. Kemudian pengguna lain yang mengeluhkan sulinya untuk mengontak *customer care* baik via DM Instagram bahkan email. Selain itu, pengguna lain juga menyebutkan bahwa *customer service* dari Flip.id tidak membantu sama sekali, tidak solutif, dan *rude* (kasar) terhadap pengguna sehingga pengguna memberikan ulasan negatif untuk aplikasi Flip.id di Google PlayStore. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dari Flip.id cukup buruk.

Dengan meningkatnya pengguna aplikasi *fintech* di Indonesia, Flip.id harus mengimbangi dan meningkatkan kualitas pelayanannya karena akan membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena menurut J. Stanton (1981: 529) yang dikutip dari buku milik Buchari Alma (2013: 243) pelayanan adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Sehingga pelayanan hanya dapat dirasakan tanpa terlihat wujudnya, oleh karena itu pelayanan yang baik akan meninggalkan rasa kesan bagi *customer*. Selain itu, menurut Philip Kotler dan Keller (2007: 180) kualitas pelayanan yang baik mampu berpengaruh untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.

Selain kualitas pelayanannya yang kurang baik, kepuasan pelanggan Flip.id juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berbagai ulasan lain di Google PlayStore dan iOs yang diakses melalui Appbot.co juga menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap aplikasi Flip.id dan memberikan ulasan bintang satu. Berikut adalah sentimen dengan topik “*bugs*” yang menjadi salah satu kendala utama kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Flip.id yang diakses melalui Appbot.co:



**Gambar 1. 10 Sentiment Breakdown Flip.id terkait Kepuasan Pelanggan**

*Sumber:* Ulasan Google PlayStore

Dari ulasan di atas, pengguna memberikan ulasan negatif terkait “bugs” terhadap aplikasi Flip.id karena merasa kecewa dan tidak puas dengan aplikasi Flip.id. Ketidakpuasan pelanggan memiliki alasan yang beragam dan bermacam-macam. Seperti contoh ulasan di bawah ini:

**3rd November**

★★★★★  
Sangat mudah dan hemat. Tapi setelah update barusan, jadi buanyak error gak konek2..

Very easy and economical. But after the update just now, there are lots of errors not connecting..

03 Nov - View Thread (3) - Reply to Review - Reply in Console

Author: Arif Santoso  
Language: Indonesian  
Version: + Link Account  
Sentiment: Negative  
Topics: Bugs  
Cust Topics: + Create  
Tags: + Add Tag

---

**2nd November**

★★★★★  
Sekarang makin error Transfer ga langsung masuk rekening Loading terus hampir setengah jam belum ada laporan transaksi berhasil

Now the error is getting worse. Transfers don't immediately enter the account. Loading continues for almost half an hour and there is no report of a successful transaction

02 Nov - View Thread (2) - Reply to Review - Reply in Console

Author: ABW Production  
Language: English  
Version: + Link Account  
Sentiment: Negative  
Topics: Bugs | Performance  
Cust Topics: + Create  
Tags: + Add Tag

---

**29th October**

★★★★★  
Mohon maaf kenapa mau ubah pin tidak bisa? halaman yang diberi oleh pihak flip menunjukkan page error(404 not found). Sudah saya uninstall dan install kembali tetapi tetap sama.

29 Oct - View Thread (4) - Reply to Review - Reply in Console

Author: Jane Mandagi  
Language: Indonesian  
Version: + Link Account  
Sentiment: Negative  
Topics: Bugs | Update  
Cust Topics: + Create  
Tags: + Add Tag

**Gambar 1. 11 Ulasan Pengguna Flip.id terkait Kepuasan Pelanggan**

*Sumber:* Appbot.co

Ada pengguna yang mengeluhkan mengenai *update* aplikasi yang mengalami gangguan, kemudian pengguna lain mengeluhkan jatah gratis *transfer* yang *error* tidak berjalan semestinya. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Karena menurut Sudrajat (2021) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Di tahun ketujuh ini, pertumbuhan pelanggan Flip.id cukup pesat karena telah berhasil tumbuh untuk membantu lebih dari 12 juta pengguna Flip.id berhemat triliunan rupiah. Flip.id juga hadir untuk solusi B2B yang bernama *Flip for Business* yang tumbuh signifikan karena telah menjadi solusi manajemen keuangan dan ratusan bisnis melalui layanan *money transfer* dan *international transfer* sehingga para pengusaha dapat melakukan transfer ke ribuan rekening sekaligus secara *real time* dan otomatis. Namun tidak dapat dipungkiri jika terdapat suatu masalah dalam Flip.id, maka isu tersebut perlu untuk dibahas dan diteliti.

Menurut hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bilhaq (2023) dan Sinurat (2017) mendukung bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan Menurut Indrawati (2020) hasilnya menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan penggunaan Website Traveloka melalui Perceived Website Trust dari yang tertinggi hingga terendah terutama adalah Kepuasan Pengguna terhadap pengalaman sebelumnya, Kualitas Informasi, dan Kualitas Situs Web yang Dirasakan. Dari berbagai fenomena dan masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Flip.id di Kota Bandung”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan untuk memberikan batasan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id?
- b. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Flip.id

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Dilihat dari aspek pengembangan ilmu (teoritis) penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung mengenai informasi terkait loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pihak penulis, perusahaan serta pihak akademik. Temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian sejenis berikutnya untuk dapat mengkaji lebih dalam mengenai *marketing* dengan batasan yang lebih luas.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan bahan pertimbangan mengenai faktor penelitian untuk memperbaiki strategi perusahaan yang lebih baik kedepannya.
- b. Bagi lembaga pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat mendorong institusi maupun lembaga pendidikan lainnya untuk memberikan pembelajaran terutama pada bidang *marketing*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian secara ringkas yang meliputi: sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, lalu diiringi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan juga sistematika tugas akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan secara ringkas mengenai teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian. Serta terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran hipotesis, dan ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari pengujian data secara umum maupun terperinci.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang pernyataan singkat berupa kesimpulan dari pembahasan penelitian yang dibuat secara keseluruhan dan saran untuk mengembangkan kualitas layanan yang lebih baik.