

**PENGARUH *E-PAYMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB
(Studi Kasus Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MASYKUROH

NIM: 1808204060

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022 M/1444 H**

ABSTRAK

Masykuroh. NIM: 1808204060. "PENGARUH *E-PAYMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)", 2022.

Di era serba digital ini menjadi moment persaingan yang sangat ketat khususnya pada bidang jasa transportasi online. Setiap perusahaan berusaha untuk memberikan fasilitas terbaik untuk kepuasan para pelanggannya. Transportasi online Grab berusaha menerapkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dengan menyediakan pembayaran digital E-Payment berupa E-Wallet OVO, memberikan kualitas pelayanan terbaik, dan mengadakan promosi sebagai daya tarik konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh E-Payment, kualitas pelayanan, dan promosi baik pengaruhnya secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama).

Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon angkatan tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.475 mahasiswa. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 mahasiswa dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10%. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan spss versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel E-Payment (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab, artinya manfaat E-Payment sangat membantu dalam proses pembayaran digital pada transportasi online Grab. Variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada transportasi online Grab. Variabel promosi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab, artinya semakin banyak promosi yang diberikan maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Sedangkan secara simultan variabel E-Payment (X1), kualitas pelayanan (X2), dan promosi (X3) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab (Y).

Kata Kunci: *E-Payment, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Transportasi Online Grab*

ABSTRACT

Masykuroh. NIM: 1808204060. *"INFLUENCE OF E-PAYMENT, QUALITY OF SERVICE AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN GRAB ONLINE TRANSPORTATION (Case Study: Student of IAIN Syekh Nurjati Cirebon Class of 2019"*, 2022.

In this digital era, there is a very tight competition, especially in the field of online transportation services. Every company tries to provide the best facilities for customer satisfaction. Grab transportation online tries to apply customer satisfaction orientation as its main goal and is believed to be the main key to winning the competition by providing digital E-Payment payments in the form of OVO E-Wallet, providing the best quality service, and holding promotions to attract consumers. The purpose of this study is to determine the effect of E-Payment, service quality, and promotions, both partially (individually) and simultaneously (together).

The subjects of this study were students of the State Islamic Institute (IAIN) Sheikh Nurjati Cirebon class of 2019. The population in this study totaled 3,475 students. The number of samples in this study were 97 students who were calculated using the slovin formula with an error rate of 10%. The data analysis method used is multiple linear regression using SPSS version 22.

The results of the study show that the E-Payment variable (X1) partially influences Grab online transportation customer satisfaction, meaning that the benefits of E-Payment are very helpful in the process of digital payments on Grab online transportation. The service quality variable (X2) partially influences Grab online transportation customer satisfaction, meaning that the better the quality of service provided, the higher the level of customer satisfaction with Grab online transportation. The promotion variable (X3) partially influences Grab online transportation customer satisfaction, meaning that the more promotions given, the level of customer satisfaction will increase. Meanwhile, simultaneously the variables E-Payment (X1), service quality (X2), and promotion (X3) have a significant and significant effect on Grab online transportation customer satisfaction (Y).

Keywords: *E-Payment, Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction, Grab Online Transportation*

الملخص

مشكوره NIM: 1808204060 " تأثير الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة والترويج على رضا العملاء (دراسة حالة: فصل طلاب IAIN Syekh Nurjati Cirebon لعام 2019)"
2022.

في هذا العصر الرقمي بالكامل ، إنها لحظة منافسة شديدة للغاية ، خاصة في مجال خدمات النقل عبر الإنترنت. تسعى كل شركة جاهدة لتقديم أفضل التسهيلات لإرضاء عملائها. تسعى شركة Grab للنقل عبر الإنترنت إلى تنفيذ توجه رضا العملاء كهدف رئيسي ويعتقد أنها المفتاح الرئيسي للفوز بالمنافسة من خلال توفير الدفع الإلكتروني الرقمي في شكل E-Wallet OVO، وتوفير أفضل جودة خدمة ، وعقد العروض الترويجية كعامل جذب للمستهلك. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة والترويج جزئياً (فردياً) ومتزامناً (معاً).

كان موضوع هذه الدراسة من طلاب معهد الدولة الإسلامية Syekh Nurjati Cirebon (IAIN) فئة عام 2019. وبلغ عدد الطلاب في هذه الدراسة 3475 طالباً. بلغ عدد العينات في هذه الدراسة 97 طالباً تم حسابهم باستخدام معادلة slovin بمعدل خطأ 10%. طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي الانحدار الخطي المتعدد باستخدام الإصدار 22 من SPSS.

تظهر نتائج الدراسة أن متغير الدفع الإلكتروني (X1) يؤثر جزئياً على رضا عملاء النقل عبر الإنترنت ، مما يعني أن فوائد الدفع الإلكتروني مفيدة جداً في عملية المدفوعات الرقمية على Grab للنقل عبر الإنترنت. يؤثر متغير جودة الخدمة (X2) جزئياً على رضا العملاء عن خدمة Grab للنقل عبر الإنترنت ، مما يعني أنه كلما كانت جودة الخدمة المقدمة أفضل ، ارتفع مستوى رضا العملاء عن خدمة Grab عبر الإنترنت. يؤثر متغير الترويج (X3) جزئياً على رضا عملاء النقل عبر الإنترنت ، مما يعني أنه كلما زادت العروض الترويجية المقدمة ، سيزداد مستوى رضا العملاء. وفي الوقت نفسه ، فإن متغيرات الدفع الإلكتروني (X1) وجودة الخدمة (X2) والعروض الترويجية (X3) لها تأثير كبير وهام على رضا عملاء النقل عبر الإنترنت (Y).

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، الترويج ، إرضاء العملاء ، الاستيلاء على النقل عبر الإنترنت

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH *E-PAYMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB

(Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Masykuroh**, NIM : 1808204060 dengan judul "**PENGARUH E-PAYMENT, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB** (Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)" Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

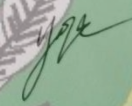
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui


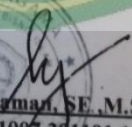
Pembimbing I

Pembimbing II


Marivah Ulfah, M.E.Sy
NIP. 320170119800806201


Yati Harvati, M.Sc
NIP. 198902032019032009

IAIN SYEKH NURJATI
Mengetahui:
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Dr. Layman, SE., M.Si
NIP. 197210072011011002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang bertema sebagai berikut: "PENGARUH *E-PAYMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)", oleh Masykuroh NIM: 1808204060, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 06 Desember 2022

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Masykuroh

NIM : 1808204060

Tempat Tanggal Lahir : Subang, 15 Agustus 2000

Alamat : KP Dusun Krajan 1 Desa Kediri Kecamatan
Binong Kabupaten Subang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH E-PAYMENT, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB** (Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Subang, 16 November 2022

Saya yang menyatakan

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', '20 METER TEMPEL', and '011AKX186150282'. The signature is written in black ink over the stamp.

Masykuroh
NIM. 1808204060

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Masykuroh yang dilahirkan di Subang, 15 Agustus 2000 Jawa Barat. Penulis adalah anak dari pasangan Bapak Tasripin dan Ibu Siti Khodijah yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Alamat tinggal penulis di KP Krajan 1 Desa Kediri RT 04 RW 01, Kecamatan Binong Kabupaten Subang.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

- a) SDN Pelita (2006-2012)
- b) MTs Pondok Pesantren Darussalam Kunir (2012-2015)
- c) MA Pondok Pesantren Darussalam Kunir (2015-2018)

Pengalaman organisasi yang pernah diikuti adalah:

- 1) Ikatan Mahasiswa Darussalam Kunir (IMDAK) Tahun 2018-2019
- 2) Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (HIMAJES) Tahun 2020-2021
- 3) Pengurus Putri PP. Al-Ihya Kota Cirebon Tahun 2020-2021

Penulis mengikuti program pendidikan S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi: **"PENGARUH *E-PAYMENT*, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus: Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan Tahun 2019)"** dibawah bimbingan Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy dan Ibu Yati Haryati, M.Sc.

MOTTO HIDUP

"Jangan pernah bosan untuk berbuat baik dan menjadi orang baik"

Masykuroh



KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.....

Alhamdulillah rabbi 'alamin puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Saya persembahkan karya ini kepada orang yang sangat saya sayangi yaitu kedua orang tua, Bapak dan Mamah tercinta dan nenek saya serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa mendo'akan. Semoga karya ini dapat menjadi suatu hal yang membanggakan.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih juga kepada seluruh orang yang membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini, terima kasih atas semangatnya, dorongannya, perhatiannya dan lainnya selama menyelesaikan skripsi ini. Kemudian, kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah kelas B dan angkatan pertama tahun 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk segala hal yang telah dilalui bersama sehingga dapat menjadi sebuah kenangan selama masa perkuliahan, saya merasa sangat bersyukur dapat dipertemukan dan mengenal orang-orang baik seperti kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh *E-Payment*, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Di era serba digital ini menjadi moment persaingan yang sangat ketat khususnya pada bidang jasa transportasi online. Setiap perusahaan berusaha untuk memberikan fasilitas terbaik untuk kepuasan para pelanggannya. Transportasi online Grab berusaha menerapkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dengan menyediakan pembayaran menggunakan *E-Payment* berupa *e-wallet* OVO, memberikan kualitas pelayanan terbaik, dan mengadakan promosi sebagai daya tarik konsumen. Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam (FEBI).

Pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

- a) Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b) Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam (FEBI)
- c) Bapak Dr. Layaman, SE., M.Si, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
- d) Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag, Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
- e) Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- f) Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy selaku pembimbing skripsi I (satu) yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
- g) Ibu Yati Haryati, M.Sc selaku pembimbing skripsi II (dua) yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
- h) Ayahanda bapak Tasripin dan Ibu Siti Khodijah, serta adik tercinta bernama Tia Safana Indah Marliana yang telah memberikan do'a, motivasi, support, dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- i) Terima kasih kepada nenek saya Ibu Sunarih yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- j) Kepada teman-teman terdekat yang bernama Yuyun Yuningsih, Oki Khairul Hikmah, Risa Rohayati, Lailatis syarifah, Gina Hayatil Wafa, Ayunda Safitri, Hayatul Mubsiroh, Nur Khofifah, Siti Nurfarida dan Tajudin.
- k) Seluruh teman-teman santri Pondok Pesantren Al-Ihya Kota Cirebon yang telah membantu penelitian skripsi ini.
- l) Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2018 yang telah banyak membantu memberikan sumbangan pemikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak penyusun sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih dan semoga segala kebaikannya mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT Aamiin.

Subang, 16 November 2022

Penulis



Masykuroh

NIM: 1808204060

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Batasan Masalah.....	6
3. Rumusan Masalah	6
4. Tujuan Penelitian	7
5. Manfaat Penelitian.....	7
6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
a. Kajian Teori	9
1. Teori Kepuasan Pelanggan	9
2. Teori E-Payment	13
3. Teori Kualitas Pelayanan	20
4. Teori Promosi.....	25
b. Penelitian Terdahulu	30
c. Kerangka Pemikiran	36
d. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
a) Tempat dan Waktu Penelitian	41
b) Populasi dan Sampel	41
c) Sumber Data.....	44
d) Metode Penelitian.....	44
e) Teknik Pengumpulan Data	45

f) Definisi Operasional Variabel.....	46
g) Uji Kualitas Instrumen	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
h) Teknik Analisis Data	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Linearitas	51
4. Uji Heteroskedastisitas	51
i) Uji Regresi Linear Berganda	52
j) Uji Hipotesis	53
k) Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum	55
B. Karakteristik Responden	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Grab	60
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	60
1. Hasil Uji Validitas	60
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Gambaran Variabel Penelitian	64
1. Hasil Deskripsi Variabel E-Payment (X1)	64
2. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	67
3. Hasil Deskripsi Variabel Promosi (X3)	69
4. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Multikolinearitas	76
3. Uji Linearitas.....	77
4. Uji Heteroskedastisitas	79
F. Analisis Regresi Linear Berganda	80
G. Hasil Uji Hipotesis	82
1. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	82
2. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	84
H. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86
I. Pembahasan	87
1. Pengaruh E-Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab.....	89
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab.....	90

4. Pengaruh E-Payment, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab 92

BAB V PENUTUP 95

 A. Kesimpulan 95

 B. Saran 96

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN-LAMPIRAN 103



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Skala Likert	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Grab	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel E-Payment (X1)	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3).....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1, X2, X3 Dan Y.....	64
Tabel 4.10 Persentase Kategori Item Operasional Variabel E-Payment (X1).....	65
Tabel 4.11 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	67
Tabel 4.12 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Promosi (X3)	70
Tabel 4.13 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas X1 dengan Y	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas X2 dengan Y	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas X3 dengan Y	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (t)	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (F)	85
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan	2
Gambar 1.2 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik	75
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	121
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	126
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	128
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas	129
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	131
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	132
Lampiran 10 Hasil Uji Signifikansi Parsial (t).....	133
Lampiran 11 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F)	134
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	135
Lampiran 13 Perhitungan R-tabel	136
Lampiran 14 Titik Persentase Distribusi t (df = 81-120)	137
Lampiran 15 Perhitungan F-Tabel.....	138
Lampiran 16 Data Mahasiswa Angkatan Tahun 2019.....	139
Lampiran 17 Surat Pengantar Penelitian.....	140
Lampiran 18 SK Penetapan Dosen Pembimbing	141
Lampiran 19 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	142
Lampiran 20 Kartu Bimbingan Skripsi	143
Lampiran 21 Bukti Hasil Cek Plagiarisme Turnitin	144



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan Hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
------------	------	-------------	------------

ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ء	'Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanda diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monofong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auyaitu* harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسَرَ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلٌ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qâla
 قِيلَ ditulis qîla
 يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*
 رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfāl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf **ي** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah **ـِ**, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis rabbanâ
 الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis ar-rajulu
 الشَّمْسُ ditulis as-syamsu

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis al-Maliku
 الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَأَنَّ اللَّهَ لَهِوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn,

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِيّ ditulis al-Bukhârî
 البَيْهَقِيّ ditulis al-Baihaqî

