

**PENGARUH KENAIKAN TARIF OJEK ONLINE TERHADAP
PENDAPATAN DRIVER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEBI
IAIN SYEHK NURJATI CIREBON)
SKRIPSI**

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



Oleh:

RIZKY ARDIANSYAH

NIM: 2008204040

**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024

ABSTRAK

Rizky Ardiansyah. NIM 2008204040. pengaruh kenaikan tarif ojek online terhadap pendapatan driver dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada mahasiswa febi iain syekh nurjati cirebon), Skripsi 2024.

Transportasi online muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba-lomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi online, beberapa di antaranya adalah Ojek Online, Grab, Anterin, Maxim dan Nujek. Kenaikan tarif ini didasarkan pada kenaikan upah minimum regional (UMR), asuransi pengemudi, pajak pertambahan nilai (PPN), dan kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Kenaikan Tarif Ojek Online berpengaruh terhadap Pendapatan Driver pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam penggunaan ojek online serta untuk mengetahui bahwa kepuasan pelanggan memediasi hubungan Kenaikan tarif ojek online terhadap pendapatan driver. Masalah dalam penelitian ini yaitu masih banyak pelanggan khususnya mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang tidak mengetahui atas kenaikan tarif terutama dikalangan mahasiswa.

Subjek pada penelitian ini yaitu mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Populasi pada penelitian ini sebanyak 2.398 mahasiswa. Sampel dalam penelitian kali ini sebanyak 96 mahasiswa dihitung dengan rumus slovin dengan teknik purposive sampling. Metode analisis data pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan path analysis menggunakan SPSS Versi 25.

Hasil penelitian ini yaitu secara parsial bahwa Kenaikan tarif ojek online memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, kemudian Kenaikan tarif ojek online memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap Pendapatan Driver, dan Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap Pendapatan driver. Secara simultan Kenaikan tarif ojek online memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Pendapatan driver yang dimediasi oleh Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kenaikan Tarif Ojek Online, Kepuasan Pelanggan, Pendapatan Driver.

ABSTRACT

Rizky Ardiansyah. NIM 2008204040. THE EFFECT OF ONLINE MOTORCYCLE TAXI TARIFF INCREASES ON DRIVER INCOME WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY ON FEBI STUDENTS IAIN SHEIKH NURJATI CIREBON), 2024.

Online transportation emerged in the midst of a transportation system in Indonesia that was not well organized. Several large companies are competing to form online application-based transportation companies, some of which are Ojek Online, Grab, Anterin, Maxim and Nujek. This fare increase is based on an increase in the regional minimum wage (UMR), driver insurance, value added tax (VAT), and an increase in the price of fuel oil (BBM). The purpose of this study is to determine the effect of the increase in online ojek tariffs on driver income for FEBI IAIN Sheikh Nurjati Cirebon students in using online ojek and to determine that customer satisfaction mediates the relationship between online ojek tariff increases on driver income. The problem in this study is that there are still many customers, especially FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon students, who do not know about the tariff increase, especially among students.

The subjects in this study were FEBI students of IAIN Sheikh Nurjati Cirebon. The population in this study was 2,398 students. The sample in this research was 96 students calculated by the Slovin formula with purposive sampling technique. The data analysis method in this study is descriptive analysis and path analysis using SPSS Version 25.

The results of this study are partially that the increase in online motorcycle taxi rates has a direct and significant effect on customer satisfaction, then the increase in online motorcycle taxi rates has a direct and significant effect on driver income, and customer satisfaction has a direct and significant effect on driver income. Simultaneously, the increase in online motorcycle taxi fares has a direct positive and significant effect on driver income mediated by customer satisfaction.

Keywords: *Online Ojek Tariff Increase, Customer Satisfaction, Driver Income*

الملخص

رزقي أرديانسياه. إعداد الطالبة: 2008204040 تأثير زيادة أسعار سيارات الأجرة للدراجات النارية عبر الإنترنت مع رضا العملاء كمتغير داخلي (دراسة حالة لطلاب فيبي إيان سيخ نورجاتي سيريبون)، أطروحة 2024.

ظهر النقل عبر الإنترنت في خضم نظام النقل في إندونيسيا الذي لم يكن منظماً بشكل جيد. تتنافس العديد من الشركات الكبرى على تشكيل شركات نقل عبر الإنترنت تعتمد على التطبيقات الإلكترونية، ومنها أوجيك أونلاين، وجراب وجراب وأنتيرين ومكسيم ونوجيك. وتعتمد هذه الزيادة في الأجرة على زيادة الحد الأدنى للأجور الإقليمية، والتأمين على السائقين، وضريبة القيمة المضافة، وزيادة سعر زيت الوقود (BBM) والغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الزيادة في تعريف الأوجيك عبر الإنترنت على دخل السائقين لطلاب معهد FEBI IAIN الشيخ نورجاتي سيريبون في استخدام الأوجيك عبر الإنترنت وتحديد أن رضا العملاء يتوسط العلاقة بين زيادة تعريف الأوجيك عبر الإنترنت على دخل السائقين. وتكمن المشكلة في هذه الدراسة في أنه لا يزال هناك العديد من العملاء، وخاصة طلاب FEBI IAIN شيخ نورجاتي سيريبون الذين لا يعرفون عن زيادة التعريف، خاصة بين الطلاب

المواضيع في هذا البحث كانت طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية جامعة الشيخ نور جاتي الإسلامية الحكومية شربون. كان عدد السكان في هذه الدراسة كبيراً مثل 398,2 طالباً. وكانت العينة في هذا البحث 96 طالباً تم حسابهم باستخدام صيغة سلوفين باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة. طريقة تحليل البيانات في هذا البحث هي التحليل الوصفي وتحليل المسار باستخدام برنامج SPSS الإصدار 25.

نتائج هذا البحث جزئية أن الزيادة في أسعار سيارات الأجرة للدراجات النارية عبر الإنترنت لها تأثير مباشر وكبير على رضا العملاء، فإن الزيادة في أسعار سيارات الأجرة للدراجات النارية عبر الإنترنت لها تأثير مباشر وكبير على دخل السائق، كما أن رضا العملاء له تأثير مباشر وكبير. تأثير كبير على دخل السائق. في الوقت نفسه، فإن الزيادة في أسعار سيارات الأجرة عبر الإنترنت للدراجات النارية لها تأثير إيجابي مباشر وهام على دخل السائق، والذي يتوسطه رضا العملاء.

الكلمات البحث: زيادة في أسعار سيارات الأجرة للدراجات النارية عبر الإنترنت، ورضا العملاء، ودخل السائق.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KENAIKAN TARIF OJEK ONLINE TERHADAP
PENDAPATAN DRIVER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEBI
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)**

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

Oleh :

RIZKY ARDIANSYAH

NIM: 2008204040

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Lavania, SE., M.Si

NIP. 197210072 011011 002


Afiqoh Agustin S.E.I., M.Sy.

NIP.198509182 020122 004

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. A. Otong Busthomi, Lc., M.Ag

NIP.19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati

Di Cirebon

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan , arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Rizky Ardiansyah, Nim: 2008204040 dengan judul “**Pengaruh Kenaikan Tarif Ojek Online Terhadap Pendapatan Driver Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Iain Syekh Nurjati Cirebon)**”, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Lavanan, SE., M.Si

NIP. 197210072 011011 002


Afiqoh Agustin S.E.I., M.Sy.

NIP.198509182 020122 004

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. A. Otong Busthomi, Lc., M.Ag

NIP.19731223 200701 1 022

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kenaikan Tarif Ojek Online Terhadap Pendapatan Driver Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Iain Syekh Nurjati Cirebon)**”. Oleh Rizky Ardiansyah, Nim: 2008204040, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 17 Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Syariah Dan Bisnis Islam (FEBI) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



Ketua Sidang,

H. A. Otono Busfhami, Lc., M.Ag
NIP. 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang,

Syaeful Bakhri, SE., M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji 1,

Mariyah Ulfah, M.E.Sy
NIP. 3201701 19800806 201

Penguji 2,

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag
NIP. 1975060 12005011 008



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI***Bismillahirrahmanirrahim***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

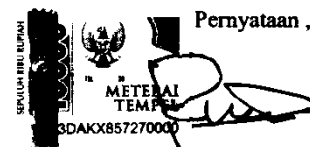
Nama : Rizky Ardiansyah
NIM : 2008204040
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 12 Juni 2002
Alamat : Jalan Pangeran Panjunan, Desa Cisaat Blok. Pasantren,
RT.12/RW.04 Kecamatan Dukupuntang Kabupaten
Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kenaikan Tarif Ojek Online Terhadap Pendapatan Driver Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Iain Syekh Nurjati Cirebon)”**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 13 Maret 2024

Pernyataan ,



Rizky Ardiansyah

NIM : 2008204040

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rizky Ardiansyah, lahir di Cirebon pada tanggal 12 Juni 2002. Penulis merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara, dari pasangan Bapak Suwarta dan Ibu Rohayati. Penulis bertempat tinggal di Jalan Pangeran Panjunan, Desa Cisaat Blok Pasantren RT.12/RW.04, Kecamatan Dukupuntang, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. TPQ Al-Maghfirah
2. SDN 1 Cisaat
3. SMP IT Bina Insan Mulia
4. MA Al-islah Bobos

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang mengambil judul penelitian “**PENGARUH KENAIKAN TARIF OJEK ONLINE TERHADAP PENDAPATAN DRIVER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)**”, di bawah bimbingan Bapak Dr. Layaman. SE., M.Si dan Ibu Afiqoh Agustin S.E.I.,M,Sy.

MOTTO

“Direndakan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan,”

“Tidaklah mungkin bagi matahari, untuk mengejar bulan dan tidaklah malam dapat mendahului siang”

(QS. Yasin: 40)



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur yang tak terkira atas limpahan rahmat dan kasih sayangMu Ya Allah, Zat yang Maha Tinggi lagi Maha baik. Tak lupa pula Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta sahabatnya, dan umatnya yang menantikan syafaat di yaumul akhhir Dengan ini, kupersambahkan skripsi ini kepada:

Yang teristimewa saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya yaitu bapa Suwarta dan ibu Rohayati, laki-laki dan perempuan hebat yang selalu menjadi peyemangat dan membuat saya bangkit dari kata menyerah dengan memberikan motivasi, mendoakan dan memberi dukungan penuh hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini serta kata-kata yang sering dilotarkan “ *Anak pertama harus mejadi contoh buat adek-adeknya dan yang paling terpenting dalam hidup kita itu jangan nak tinggalkan shalat dimanapun kita berada, sesibuk apapun kita dan bagaimanapun keadaan kita, Semangat aiki*”

Dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga ALLAH SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan, Amiin.

Rasa terima kasih juga kepada adik-adik saya Fajar Fadilah dan Muhammad Ilham Firdaus yang menjadi salah satu alasan saya untuk selalu semangat tinggi untuk menyelesaikan tulisan ini agar menjadi contoh teladan yang baik dan menjadi kaka kebanggan bagi mereka. Alhamdulillah kini saya berada di tahap, maka dari itu saya persembahkan skripsi sederhana ini untuk kedua orang tua dan adik-adik saya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalaamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “PENGARUH KENAIKAN TARIF OJEK ONLINE TERHADAP PENDAPATAN DRIVER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEBI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)” ini dapat diselesaikan. Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek sekarang sedang menjamur, dan tidak memandang kalangan manapun terutama mahasiswa, dengan berbagai kemudahan yang diberikan aplikasi-aplikasi ojek online itu sangat memanjakan para calon *customer* atau pelanggan.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan Kerjasama dari berbagai pihak untuk itu tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc, M.Ag, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah. Dan Bapak Syaeful Bakhri, Se.,M.Si, Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. Layaman. SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Terimakasih atas kesediaannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan. Pengarahan. Serta mendengarkan keluh kesah kesulitan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi

5. Ibu Afiqoh Agustin S.E.I.,M,Sy, Terimakasih atas kesediaannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan. Pengarahan. Serta mendengarkan keluh kesah kesulitan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang sentiasa memberikan dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepala dan Staff perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memudahkan peneliti untuk mendapatkan berbagai referensi dalam penyelesaian skripsi.
8. Terhadap pihak yang terlibat selama penyusunan skripsi ini :Staf Fakultas jajarannya yang telah memberikan izin dan waktunya serta staff jurusan Ekonomi Syariah yang bersedia direpotkan dalam proses penyusunan.
9. Pajar fadilah dan Muhammad Ilham Firdaus aselaku adik saya terimakasih telah memberikan semangat dan dukunganya terhadap saya.
10. Teman yang selalu berkempul ataupun nongkrong di kosan selama masa perkuliahan Chairi, Anto, Rivan, dan Ilham
11. Teman-teman saya terutama Ekonomi Syariah Kelas B dan teman seangkatan lainnya. Terimakasih telah memberikan semangat dan do`a sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

Walaupun penyusunan skripsi ini telah selesai, namun saran dan masukan dari semua pihak senantiasa penelitiu harapkan. Peneliti menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca. Aamiin.

Wassalaamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 13 Maret 2024



Rizky Ardiansyah

NIM. 2008204040

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| المخلص | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | iv |
| SKRIPSI..... | iv |
| NOTA DINAS | v |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI..... | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | viii |
| MOTTO | ix |
| KATA PERSEMBAHAN..... | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | xix |
| PEDOMAN TRANSLITERASI..... | xx |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Batasan Masalah..... | 9 |
| D. Rumusan Masalah | 9 |

| | |
|--|----|
| E. Tujuan Penelitian | 9 |
| F. Manfaat Penelitian | 10 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II..... | 12 |
| LANDASAN TEORI..... | 12 |
| A. Teori dan Konsep | 12 |
| B. Pendapat..... | 23 |
| C. Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| D. Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| E. Kerangka Berpikir | 45 |
| BAB III | 49 |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | 49 |
| A. Metode Penelitian..... | 49 |
| B. Sumber Data | 49 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 50 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 52 |
| F. Teknik Analisis Data | 56 |
| G. Uji Asumsi Klasik | 57 |
| H. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 58 |
| I. Uji Hipotesis | 59 |
| BAB IV | 62 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 62 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 62 |
| B. Deskripsi Identitas Responden | 65 |

C. Gambaran Jawaban Responden..... 69

D. Analisis Data 75

E. Pembahasan..... 98

BAB V..... 103

PENUTUP..... 103

A. Kesimpulan..... 103

B. Saran..... 103

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 112

