

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE*
GOJEK PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

DISSA EZRA NURPRATIKA

NIM : 2008204062

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1445 H / 2024 M

ABSTRAK

Dissa Ezra Nurpratika. NIM 2008204062. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi *Online* Gojek pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Skripsi 2024.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut perusahaan-perusahaan dalam bidang jasa untuk terus mengembangkan model bisnis dan inovasi baru, hal ini menyebabkan semakin ketat persaingan antar perusahaan jasa transportasi *online*. Oleh sebab itu, perusahaan jasa transportasi *online* harus memiliki keunggulan dengan menawarkan harga yang terjangkau dan sesuai, serta memberikan kualitas pelayanan yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon terdiri dari 5 fakultas yang berjumlah 9.183 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Taro Yamane* dan diperoleh sampel sebesar 99 responden. Kemudian, dilakukan penentuan jumlah sampel pada masing-masing fakultas sesuai dengan jumlah mahasiswa seluruh fakultas menggunakan teknik *proportional random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji *t* variabel harga memiliki nilai $t_{hitung} 8.354 > t_{tabel} 1.661$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ artinya harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} 5.781 > t_{tabel} 1.666$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan uji *f* memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} 102.887 > F_{tabel} 3.09$ artinya harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Dissa Ezra Nurpratika. NIM 2008204062. The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Gojek Online Transportation Users among IAIN Students Syekh Nurjati Cirebon, Thesis 2024.

The very rapid development of technology requires companies in the service sector to continue to develop new business models and innovations, this has led to increasingly tight competition between online transportation service companies. Therefore, online transportation service companies must have the advantage of offering affordable and appropriate prices, as well as providing good quality service, which can increase customer satisfaction. This research aims to analyze the influence of price and service quality on customer satisfaction of Gojek online transportation users among IAIN Syekh Nurjati Cirebon students. This research uses associative research which aims to determine the relationship between two or more variables and uses a quantitative approach. The population in this research is IAIN Syekh Nurjati Cirebon students consisting of 5 faculties totaling 9,183 people. The sampling technique used was Taro Yamane and a sample of 99 respondents was obtained. Then, the number of samples in each faculty was determined according to the number of students in all faculties using proportional random sampling techniques. The results of this research show that the t test for the price variable has a t_{count} value of $8.354 > t_{table} 1.661$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that price has a significant effect on customer satisfaction and the service quality variable has a t_{count} value of $5.781 > t_{table} 1.666$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that service quality has an influence significant to customer satisfaction, and simultaneously the f test has a significance value of $0.000 < 0.05$ and an F_{count} value of $102,887 > F_{table} 3.09$, meaning that price and service quality together have a significant effect on customer satisfaction for Gojek online transportation users among IAIN Syekh Nurjati Cirebon students.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

الملخص

ديسا عزرا نوربراتيكا. الرقم التسجيل 2008204062 . تأثير السعر وجودة الخدمة على رضا العملاء عن مستخدمي النقل عبر الإنترنت في Gojek بين طلاب جامعة IAIN الشيخ نورجاتي الاسلامية الحكومية شربون، أطروحة 2024.

يتطلب التطور السريع للغاية للتكنولوجيا من الشركات في قطاع الخدمات مواصلة تطوير نماذج أعمال وابتكارات جديدة، وقد أدى ذلك إلى منافسة شديدة بشكل متزايد بين شركات خدمات النقل عبر الإنترنت. لذلك، يجب أن تتمتع شركات خدمات النقل عبر الإنترنت بميزة تقديم أسعار معقولة ومناسبة، بالإضافة إلى تقديم خدمة جيدة الجودة، والتي يمكن أن تزيد من رضا العملاء. يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير السعر وجودة الخدمة على رضا العملاء لمستخدمي النقل عبر الإنترنت في Gojek بين طلاب جامعة IAIN الشيخ نورجاتي الاسلامية الحكومية شربون. يستخدم هذا البحث البحث الترابطي الذي يهدف إلى تحديد العلاقة بين متغيرين أو أكثر ويستخدم المنهج الكمي. السكان في هذا البحث هم طلاب جامعة IAIN الشيخ نورجاتي الاسلامية الحكومية شربون الذين يتكونون من 5 كليات يبلغ مجموعهم 9.183 شخصًا. وكانت تقنية أخذ العينات المستخدمة هي Taro Yamane وتم الحصول على عينة مكونة من 99 مستجيبًا. ومن ثم تحديد عدد العينات في كل كلية حسب عدد الطلاب في جميع الكليات باستخدام تقنيات أخذ العينات العشوائية التناسبية. أظهرت نتائج هذا البحث أن اختبار المتغير السعر له قيمة t محسوبة قدرها $t < 8.354$ وقيمة دلالة $0.000 > 0.05$ ، مما يعني أن السعر له تأثير معنوي على رضا العملاء وأن المتغير جودة الخدمة تأثير كبير. قيمة t محسوبة تبلغ $5.781 < t$ وقيمة دلالة $0.000 > 0.05$ مما يعني أن جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء، وفي الوقت نفسه يكون لاختبار قيمة دلالة $0.000 > 0.05$ وقيمة F محسوبة تبلغ $102.887 < F$ يعني أن السعر وجودة الخدمة معًا لهما تأثير كبير على رضا العملاء لمستخدمي النقل عبر الإنترنت في Gojek بين طلاب جامعة IAIN الشيخ نورجاتي الاسلامية الحكومية شربون.

الكلمات المفتاحية: السعر، جودة الخدمة، رضا العملاء



PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE*
GOJEK PADA MAHASISWA 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:

DISSA EZRA NURPRATIKA

NIM : 2008204062

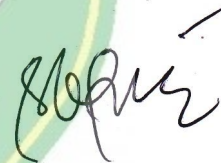
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Marivah Ulfah, M.E.Sy

NIP. 3201701 19800806 201



H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.

NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Achmad Otong Basthomi, Lc., M.Ag
NIP. 19731223 200701 1 022



NOTA DINAS

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

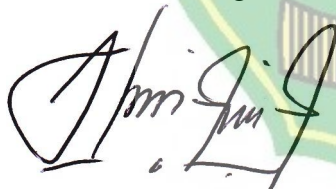
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **DISSA EZRA NURPRATIKA**, NIM : **2008204062** dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”**. Kami bersepakat 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 di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

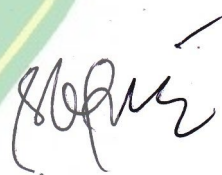
Pembimbing I



Mariyah Ulfah, M.E.Sy

NIP. 3201701 19800806 201

Pembimbing II



H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 19731125 201411 1 002



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Achmad Otong Bisthomi, Lc., M.Ag

NIP. 19731223 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON” oleh Dissa Ezra Nurpratika, NIM : 2008204062 telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Skripsi ini 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.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Achmad Otong Istihomi, Lc., M.Ag
NIP. 19731225 200701 1 022

H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.

NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji I

Penguji II

Dr. H. Avus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si.

NIP. 19710801 200003 1 002

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag.

NIP. 19750601 200501 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dissa Ezra Nurpratika
NIM : 2008204062
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 03 Juli 2002
Alamat : Desa Mandirancan Dusun Kliwon RT. 002 RW.005
Kec. Mandirancan Kab. Kuningan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”** 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, 22 April 2024

Saya yang menyatakan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPUKUH RUPIAH', '1000', 'TGL. 20', 'METERAI TEMBEL', and '0CCD7ALX174882105'.

Dissa Ezra Nurpratika
NIM. 2008204062

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucap alhamdulillah dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesabaran serta kekuatan kepada penulis karena berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berharga ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat. Dengan penuh kebahagiaan serta kerendahan hati, saya persembahkan karya sederhana ini sebagai tanda bukti cinta, kasih dan rasa hormat tak terhingga kepada:

Kedua orang tua yang paling saya cintai, Papa Sarwadi dan Mama Eti Rohaeti yang selalu memberikan segala do'a, tenaga, motivasi, kepercayaan, materi serta perhatian penuh tiada henti demi keberhasilan putri sulung tercantikmu. Saya ucapkan terima kasih tak terhingga atas waktu dan pengorbanan yang telah kalian berikan dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan keikhlasan yang menjadikan saya penuh semangat dalam menjalani proses yang tak mudah untuk sampai dipencapaian saat ini serta dukungan dan kepercayaan bahwa putrimu akan berhasil dan bisa mengangkat derajat keluarga. Pengorbanan yang Papa dan Mama lakukan untuk saya tidak dapat digambarkan dengan apa pun dan tidak ada kata-kata yang akan cukup untuk mengatakan betapa bersyukurya saya memiliki orang tua yang hebat dalam semesta ini, terima kasih untuk segalanya. Semoga ini menjadi langkah baru untuk bisa membuat kalian bahagia dan bangga terhadap putri sulung tercantikmu ini.

Dan tidak lupa pula keberhasilan ini saya persembahkan untuk Kakek Achmad Sobari (Alm), Kakek Marsaid (Alm), Nenek Kusniah (Almh) yang sudah tenang disisi Allah SWT, Nenek Tasih, Wa Eco, Wa Erni, Atek Enok, Atek Aam, Om Pai, dan Om Ghoni, terima kasih atas segala dukungan dan do'a-nya. Dan tak lupa untuk Adik tercinta Destika Sabira Ramadhani serta sepupu-sepupu tercinta Reva, Dhika, Azzam, Ghina dan atiq yang selalu memberikan semangat. Insya Allah kalian akan selalu ada dalam setiap do'a dan langkah saya, serta kelak akan menjadi orang utama dalam kesuksesan saya baik di dunia maupun di akhirat. Semoga kalian senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

MOTTO

“Sesungguhnya Tuhanku bersamaku, dia akan memberi petunjuk kepadaku.”

(Q.S Asy-Syu'ara, 26:62)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Q.S Al-Insyirah, 94:6-7)

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”

(Q.S At-Taubah, 9:40)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar bin Khattab)

“*But life goes on, life doesn't revolve around you.* Hidup itu bukan tentang kamu saja, jadi mau hidup sepahit apa, ya hidup saja.”

(Iqbaal Ramadhan)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tetapi dengan kita berdoa dan berusaha dengan keras sesuai kemampuan maka akan membuahkan hasil yang lebih dari harapan kita.

Jangan banyak penyesalan, jangan banyak membandingkan ketika dirimu sudah melakukan hal terbaik yang bisa dilakukan. Beri dirimu sedikit tepukan, pelukan dan yakinkan bahwa dirimu tetap berharga sebagai dirinya apa adanya. Jangan dengarkan perkataan orang lain yang membuat diri kamu *down* karena mereka tidak tahu perjalanan dan *struggle* pada masa sulit yang telah kamu lalui sendiri.”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Dissa Ezra Nurpratika lahir di Kuningan pada tanggal 03 Juli 2002 yang dibesarkan dengan penuh kasih sayang dan cinta. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara oleh pasangan Bapak Sarwadi dan Ibu Eti Rohaeti. Penulis tinggal di Desa Mandirancan Dusun Kliwon RT. 002 RW. 005 Kec. Mandirancan Kab. Kuningan.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SD Negeri Mandirancan (2008-2014)
2. SMP Negeri 1 Mandirancan (2014-2017)
3. SMA Negeri 1 Mandirancan (2017-2020)

Penulis mengikuti program S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan judul skripsi **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASIWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”** di bawah bimbingan Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy dan Bapak Saeful Bakhri, S.E., M.Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah, segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu karya tulis ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan dan di waktu yang tepat. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan penerangan untuk seluruh umat Islam. Semoga kita senantiasa menjadi umat yang mendapatkan syafaatnya hingga *yaumul akhir*, aamiin.

Skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASIWA IAIN SYEKH NURJATI CIREBON”** ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Strata Satu pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dengan segala kerendahan hati penulis bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak hambatan dan segala kesulitan yang terjadi. Namun berkat dan kesabaran hati dan kerja keras yang dilakukan serta dorongan do'a dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar mendidik, membimbing, memotivasi dan memberikan saran serta arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. terima kasih

atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini.

6. Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar mendidik, membimbing, memotivasi dan memberikan saran serta arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. terima kasih atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff khususnya jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengetahuan, ilmu dan motivasi penulis. Terima kasih atas didikan dan dedikasinya selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta. Papa Sarwadi dan Mama Eti Rohaeti yang selalu menjadi sandaran dari kerasnya dunia. Terima kasih yang tak ada henti-hentinya memberikan do'a, nasihat, mengorbankan waktu dan tenaga, serta dukungan baik secara moral maupun finansial yang tak terhingga. Terima kasih atas bentuk cinta, kasih sayang, perhatian dan kesabaran yang diberikan dengan tulus kepada penulis.
9. Kakek Achmad Sobari (Alm), Kakek Marsaid (Alm), Nenek Kusniah (Almh) dan Nenek Tasih yang selalu memberikan do'a dan dukungan yang membuat penulis selalu semangat.
10. Wa Eco, Wa Erni, Atek Enok, Atek Aam, Om Pai, dan Om Ghoni yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada cinta kasih saudara kandung saya, Dede Destika Sabira Ramadhani, tumbuhlah menjadi versi paling hebat, Dede. Serta sepupu-sepupu tersayang Reva, Dhika, Azzam, Ghina dan Atiqa yang menjadi partner bercanda dan berantem agar tidak jenuh dalam mengerjakan skripsi ini dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Segenap keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat selama perkuliahan. Yuni Khiyaroh, Nur Cholifah, Salsabilah Fejrinaningtias Agisti, Siti Muliana, Siti Aminah, Hilda Firdaus yang telah kebersamai, menemani, berjuang, berproses dan berprogres bersama dari

awal semester hingga akhir. Terima kasih atas senda gurau, selalu memberikan semangat, bantuan serta hal baik lainnya. Semoga kita sukses selalu dan diberikan kesehatan, Aamiin.

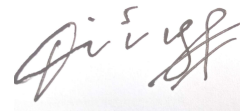
14. Sahabat SMA. Amara Artika, Agesty Kusmiaty, Widia Ningsih, Sri Rahayu yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada penulis. Terima kasih telah menjadi teman sampai saat ini, bantuan dan telah mengajak *healing* ataupun bermain untuk menghibur ketika jenuh dalam kuliah maupun mengerjakan skripsi. Semoga kita sukses selalu dan diberikan kesehatan, Aamiin.
15. Keluarga besar Ekonomi Syariah kelas B angkatan 2020 yang sudah berjuang dan bertahan bersama selama empat tahun lamanya semasa perkuliahan.
16. Teman-teman KKN TBM 104 terutama Isnaeni Fajriyanti, Alfiyanti Laelita Arbianti dan Rizkiyah telah sabar dan baik kepada penulis. Terima kasih selalu memberikan semangat dan kebersamaan sejak masa KKN hingga saat ini.
17. Terima kasih untuk diri sendiri, Dissa Ezra Nurpratika. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini. Walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena tidak memutuskan tidak menyerah sesulit apa pun proses penyusunan skripsi ini serta telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Dissa Ezra Nurpratika. Apa pun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.
18. Terakhir, terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu menyusun skripsi ini, namun penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Cirebon, 22 April 2024

Penulis



Dissa Ezra Nurpratika

NIM. 2008204062



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Pembatasan Masalah	8
3. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Grand Theory Of Planned Behavior</i>	11
2. Harga	12
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Kepuasan Pelanggan	22
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	42
D. Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
G. Teknik Analisis Data	49
1. Uji Instrumen Penelitian	49
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Uji Korelasi Parsial	52
4. Uji Regresi Linear Berganda	53
5. Uji Hipotesis	54
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Profil IAIN Syekh Nurjati Cirebon	56
2. Profil Perusahaan Gojek	58
B. Karakteristik Responden	61
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	64
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	65
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek.....	66
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek.....	67
C. Distribusi Frekuensi Variabel.....	68
1. Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_1)	68
2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	69
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
D. Hasil Penelitian	72
1. Hasil Uji Instrumen.....	72
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
3. Hasil Uji Korelasi Parsial.....	77
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
5. Hasil Uji Hipotesis	79
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
E. Pembahasan Penelitian.....	82
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa S1 Tiap Fakultas di IAIN Syekh Nurjati Cirebon	43
Tabel 3.2 Jumlah Pembagian Sampel Penelitian	45
Tabel 3.3 Skala Likert.....	46
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Fakultas	64
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Uang Saku	65
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek.....	66
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek	67
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Harga (X1).....	68
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)	69
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	74

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Variabel Harga (X1)	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi Parsial	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji T Parsial.....	80
Tabel 4.22 Hasil Uji F Simultan	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transportasi <i>Online</i> Paling Banyak Digunakan.....	2
Gambar 1.2 Hasil Pra-Survei Pengguna Transportasi <i>Online</i> Gojek dalam 6 Bulan Terakhir Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon	6
Gambar 1.3 Hasil Pra-Survei Pengaruh Harga Transportasi <i>Online</i> Gojek Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon	7
Gambar 1.4 Hasil Pra-Survei Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi <i>Online</i> Gojek Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Gojek.....	61
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.3 Diagram Usia.....	63
Gambar 4.4 Diagram Fakultas.....	64
Gambar 4.5 Diagram Uang Saku.....	65
Gambar 4.6 Diagram Pernah atau Tidaknya Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek	66
Gambar 4.7 Diagram Menggunakan Layanan Transportasi <i>Online</i> Gojek	67

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan Ye

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
أَوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : kaifa

هَوَّل : haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
بَآءِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
بِى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
بُوءِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَات : māta

رَمَى : amrā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtū

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudatul al-atfāl

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : fadilah-madinah al- al al-madīnah al

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda seperti tanda *syaddah* atau *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbana
نَجِّنَا	: najjaina
الْحَقُّ	: al-haqq
الْحَجُّ	: al-hajj
نُعَمِّ	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (=), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu *ال*, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

الشَّمْسُ : asy-syamsu

الرَّجُلُ : ar-rajulu

القَلَمُ : al-qalamu

الجَلَلُ : al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun, hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara, hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : ta'muruna

سَيِّعٌ : syai'un

النَّوْءُ : an-nau'

إِنَّ : inna

H. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembedahan bahasa Indonesia atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari Al-Qur'an), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

I. Lafz Al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasikan tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : dinullah

Adapun, *ta'marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasikan dengan huruf [t].

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : hum fi rahmatillah

J. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Alhamdu lillāhi rabbil ālamīn

Ar-rahmānir rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap. Demikian, kalau penulisan itu di satukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Allāhu gafūrun rahīm

Lillahi al-amru jami'an