

**PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN
KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI UMUM DI KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS)



Oleh:

MUHAMMAD RAFI AGUNG SETIAMAN

NIM: 2282120109

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 1447 H/ 2026 M**

HALAMAN JUDUL
PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN
KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI UMUM DI KABUPATEN CIREBON

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS)



Oleh:
MUHAMMAD RAFI AGUNG SETIAMAN
NIM: 2282120109

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 1447 H/ 2026 M

ABSTRAK

MUHAMMAD RAFI AGUNG SETIAMAN, NIM. 2282120109, "Pengaruh Tarif Perjalanan, Kemudahan Akses, dan Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Moda Transportasi Umum di Kabupaten Cirebon". Skripsi 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen transportasi umum di Kabupaten Cirebon. Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan transportasi. Tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya tarif perjalanan yang sesuai, kemudahan akses layanan, serta kecepatan layanan yang diberikan kepada pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen transportasi umum di Kabupaten Cirebon. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif perjalanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 2,136 dan nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 2,604 dan nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$. Kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 4,226 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Secara simultan, tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar 75,214 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,692 menunjukkan bahwa 69,2% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel tarif perjalanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan, sedangkan sisanya sebesar 30,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Tarif Perjalanan, Kemudahan Akses, Kecepatan Layanan, Kepuasan Konsumen, Transportasi Umum.

ABSTRACT

MUHAMMAD RAFI AGUNG SETIAMAN, NIM. 2282120109, “The Influence of Travel Fare, Accessibility, and Service Speed on Consumer Satisfaction in Public Transportation Modes in Cirebon Regency”. Undergraduate Thesis, 2026.

This study aims to analyze the influence of travel fares, accessibility, and service speed on public transportation consumer satisfaction in Cirebon Regency. Consumer satisfaction is one of the important indicators in assessing the success of a transportation service. The level of consumer satisfaction can be influenced by various factors, including reasonable travel fares, ease of access to services, and the speed of service provided to users.

This study employed a quantitative research method with a survey approach. The population of this study consisted of public transportation consumers in Cirebon Regency. The sampling technique used was purposive sampling, with a total sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data analysis techniques included instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis using SPSS version 26.

The results showed that travel fares had a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a t-value of 2.136 and a significance value of $0.035 < 0.05$. Accessibility had a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a t-value of 2.604 and a significance value of $0.011 < 0.05$. Service speed also had a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a t-value of 4.226 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, travel fares, accessibility, and service speed had a positive and significant effect on consumer satisfaction, as indicated by an F-value of 75.214 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R Square value of 0.692 indicates that 69.2% of the variation in consumer satisfaction can be explained by travel fares, accessibility, and service speed, while the remaining 30.8% is explained by other variables outside the scope of this study.

Keywords: Travel Fare, Accessibility, Service Speed, Consumer Satisfaction.

المخلص

تتناول محمد رافي أغونغ سيتيامان، رقم القيد 2282120109، "تأثير تعرفه الرحلة، وسهولة الوصول، وسرعة الخدمة على رضا المستهلك في وسائل النقل الإلكتروني والتقليدي في منطقة تشيريبون". رسالة جامعية، 2026

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير تعرفه الرحلة، وسهولة الوصول، وسرعة الخدمة على رضا مستهلكي وسائل النقل العام في محافظة تشيريبون. ويُعد رضا المستهلك أحد المؤشرات المهمة في تقييم نجاح خدمات النقل، حيث يتأثر مستوى رضا المستهلك بعدة عوامل، من بينها ملائمة تعرفه الرحلة، وسهولة الوصول إلى الخدمة، وسرعة تقديم الخدمة للمستخدمين.

استخدم هذا البحث المنهج الكمي بأسلوب المسح الميداني. وتمثل مجتمع البحث في مستهلكي وسائل النقل العام في محافظة تشيريبون. واستخدمت تقنية المعاينة القصدية (Purposive Sampling) باختيار عينة بلغت 100 مستجيب. وتم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات باستخدام مقياس ليكرت. أما أساليب تحليل البيانات فقد شملت اختبار أدوات البحث، واختبار الافتراضات الكلاسيكية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار (t)، واختبار (F)، واختبار معامل التحديد باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26.

أظهرت نتائج البحث أن تعرفه الرحلة لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المستهلك، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة 2.136 ومستوى الدلالة 0.035. $0.05 <$ كما تبين أن سهولة الوصول لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المستهلك بقيمة (t) بلغت 2.604 ومستوى دلالة 0.011. $0.05 <$ كذلك أظهرت النتائج أن سرعة الخدمة لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المستهلك بقيمة (t) بلغت 4.226 ومستوى دلالة 0.000. $0.05 <$ وبصورة متزامنة، تبين أن تعرفه الرحلة وسهولة الوصول وسرعة الخدمة تؤثر تأثيراً إيجابياً ومعنوياً على رضا المستهلك، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 75.214 ومستوى الدلالة 0.000. $0.05 <$ كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) 0.692، مما يدل على أن 69.2% من التغير في رضا المستهلك يمكن تفسيره من خلال متغيرات تعرفه الرحلة وسهولة الوصول وسرعة الخدمة، في حين أن 30.8% من التغيرات الأخرى ترجع إلى عوامل خارج نطاق هذا البحث.

كلمات البحث: تعرفه الرحلة، سهولة الوصول، سرعة الخدمة، رضا المستهلك

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN
KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI ONLINE DAN KONVENSIONAL
DI KABUPATEN CIREBON**

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

Oleh:

Muhammad Rafi Agung Setiawan
NIM : 2282120109

Pembimbing I



Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy.
NIP.198904212020121006

Pembimbing II



Dr. H. Edy Setyawan, Lc., MA.
NIP. 197704052005011003

Mengetahui



Dr. Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731228 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Muhammad Rafi Agung Setiaman, NIM : 2282120109 dengan judul **"PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE DAN KONVENSIONAL DI KABUPATEN CIREBON"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Abdu Nasir, M.E.Sy.

NIP. 198904212020121006

Dr. H. Edy Setyawan, Lc., Ma.

NIP. 197704052005011003

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. H. Nurhidayat Chong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI UMUM DI KABUPATEN CIREBON” oleh Muhammad Rafi Agung Setiawan, NIM : 2282120109, telah diajukan dalam sidang munaqasah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 4 Juni 2026. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasah



Dr. H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP: 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. H. Syaeful Bakhri.

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

NIP: 197311252014111002

Penguji I

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. H. Achmad Otong Busthomi.

Dr. H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP: 19731223 200701 1 022

Penguji II

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Afiqoh Agustin.

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

NIP: 19850918 202012 2 004

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rafi Agung Setiaman
NIM : 2282120109
Tempat Tanggal Lahir : Trenggalek, 24 Januari 2004
Alamat : Desa Kalimulya Kecamatan Cilodong Kabupaten
Depok

Dengan ini saya mengatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI UMUM DI KABUPATEN CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain 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.

Cirebon, 9 Juni 2026

Saya yang menyatakan,



Muhammad Rafi Agung Setiaman
NIM / 2282120109

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan, serta kesabaran kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga nabi, para sahabat, tabiin serta seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kita semua mendapatkkn syafaat udzma kelak di hari kiamat nanti.

Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa cinta, hormat, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada perempuan yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Perempuan itu mamaku, Siti Koiriya namanya. Keningnya menempel di atas sajadah, nama penulis di langitkannya. Segala hal yang penulis tempuh kini, tidak terlepas dari peranannya. Hanya sebuah kalimat yang dapat penulis berikan "terima kasih" Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan membalas segala kebaikan yang telah diberikan.
2. Kepada lelaki kuat yang bercita-cita agar penulis menjadi pewaris ilmunya, Agus Saman, bapakku terima kasih atas semua perjuangan, kerja keras, doa, dan dukungan yang selalu bapak kasih buat penulis sampai bisa ada di titik ini. Terima kasih karena selalu jadi sosok yang kuat, penyemangat, dan tempat penulis belajar tentang arti tanggung jawab dan kehidupan. Mungkin penulis belum bisa membalas semua pengorbanan bapak. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan rezeki yang lancar oleh Allah SWT. Terima kasih sudah selalu ada dan percaya kalau penulis bisa nyelesain semua ini.
3. Kepada adik tersayang yang sedang menuntut ilmu di pondok pesantren, Afifa Hasna Fitriya, dan keluarga besar penulis, terima kasih telah mendukung dan membantu penulis untuk termotivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan dan ilmu yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Untuk perempuan yang selalu menemani perjalanan perkuliahan penulis, Maulidia, terima kasih karena sudah hadir di setiap proses, cerita, dan perjuangan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi keluh kesah, penyemangat di saat lelah, dan alasan kecil untuk tetap kuat menyelesaikan semuanya sampai titik ini. Banyak hal yang mungkin tidak bisa penulis ungkapkan satu per satu, tetapi kehadiranmu benar-benar membuat perjalanan ini terasa lebih berarti dan penuh warna. Semoga semua kebaikan, perhatian, dan doa yang selalu kamu berikan bisa menjadi kebahagiaan dan keberhasilan untukmu juga di masa depan.
6. Untuk teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan cerita selama masa perkuliahan. Semoga semua perjuangan yang telah dilewati bersama menjadi jalan menuju kesuksesan dan masa depan yang lebih baik untuk kita semua.
7. Untuk sahabat dan teman dekat terbaik, 9 Naga, terima kasih sudah selalu menemani dan mendukung penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas semua bantuan, candaan, cerita, dan kebersamaan yang membuat setiap perjuangan terasa lebih ringan dan penuh kenangan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan kita semua diberikan kesuksesan di masa depan.
8. Terakhir, untuk diri sendiri, Muhammad Rafi Agung Setiawan, terima kasih sudah tetap berjuang, bertahan, dan tidak menyerah hingga mampu sampai di titik ini. Semoga semua usaha dan perjuangan ini menjadi kebanggaan bagi diri sendiri, orang tua, keluarga, serta menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Muhammad Rafi Agung Setiaman, berdomisili di Desa Kalimulya, Kecamatan Cilodong, Kabupaten Depok. Penulis lahir dan dibesarkan dalam keluarga sederhana yang menjunjung tinggi nilai pendidikan dan keagamaan. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Agus Saman dan Ibu Siti Koiriya, yang memiliki harapan agar anaknya menjadi pribadi yang *Birrul Walidain*, bermanfaat bagi sesama, serta mampu meraih keselamatan dunia dan akhirat.

Dalam proses pendidikannya, penulis juga menempuh pendidikan di pondok pesantren sebagai bekal untuk memperkuat ilmu agama, akhlak, dan kedisiplinan hidup. Berbekal ilmu agama tersebut serta ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah, penulis meyakini bahwa usaha, doa, dan kerja keras menjadi jalan untuk mewujudkan cita-cita serta membahagiakan kedua orang tua.

Riwayat Pendidikan:

1. SDN Kalimulya 1 (2010–2016)
2. MTs Khas Kempek Cirebon (2016–2019)
3. MA Khas Kempek Cirebon (2019–2022)
4. Strata Satu (S-1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (2022–sekarang)

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)

Kalau bukan hari ini berarti besok, kalau bukan besok berarti esok lusa, kalau masih bukan esok lusa, percaya tuhan punya waktu untuk kita semua.

(bravy)

Ketika saya tidak menghadapi ketakutan, maka sama saja saya tidak hidup.

(Reza Arap)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH TARIF PERJALANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI UMUM DI KABUPATEN CIREBON”** ini dapat diselesaikan. Laporan hasil skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik tak luput atas dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si., Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah
5. Bapak Dr. Abdul Nasir, M.E, Sy. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Seluruh isi, analisis, dan kesimpulan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab akademik penulis.

Cirebon, 9 Juni 2026

Penulis,

M. Rafi Agung Setiaman

NIM : 2282120109

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	šad	š	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 harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	A
ِ	Kasrah	i	I
ُ	Dammah	u	U

Contoh:

كَتَبَ = *Kataba* فَعَلَ = *fa`ala* سَيْلٌ = *Suila*

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasi gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى	Fathah dan ya	ai	a dan i
و	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ = *Kaifa*

حَوْلَ = *hauila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya dengan harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ..يَ..وَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ...	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ..	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ = *qaala*

رَمَى = *ramaa*

قِيلَ = *qiila*

يَقُولُ = *yaquulu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1. Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya 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 = *raudah al-atfaal/raudahtul atfaal*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ = *al-madiinatul munawwarah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

نَزَلَ = *nazzala*

الْبِرْر = *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu **ال**. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ = *ar-rajulu* الْقَلَمُ = *al-qalamu* الشَّمْسُ = *asy-syamsu*

الْجَلُّ = *al-jalaalu*

G. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan opostrof. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَاخُذُ = *ta'khuzu*

شَايُ = *syai'un*

أَنْوَاءُ = *an-nau'u*

إِنَّا = *inna*

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 dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ = *Wa innallaaha lahuwa khair ar-raziqiin*

بِسْمِ اللَّهِ الْمَجْرَاهَا وَمُرسَاهَا = *Bismillaahi majrehaa wa mursaahaa*

I. 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, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan 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.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillaahi rabbi al-`alamiin*

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ = *Ar-rahmaanir rahiim*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ = *Allaahu gafuurun rahiim*

إِلَ الْأُمُورِ جَمِيعًا = *Lillaahi al-amru jamii`an*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
المخلص.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
MOTTO.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xiv
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
G. Sistematika Penelitian	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. <i>Expectation Disconfirmation Theory (EDT)</i>	8
1. Konsep Kepuasan Konsumen	9
2. Teori Harga/Tarif dalam Pemasaran	10
3. Teori Aksesibilitas Layanan.....	11

4. Teori Kecepatan/Responsivitas Layanan	12
5. Teori Transportasi Online vs Konvensional	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Teknik dan Instrumen Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	67
BAB V.....	80
PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82