

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE GRAB**

(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

SKRIPSI

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2021 M / 1442 H**

ABSTRAK

WULANSARI NURHASANAH. NIM 1708203072. "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)". Skripsi 2021.

Perkembangan teknologi menuntut perusahaan-perusahaan terutama dalam bidang jasa untuk terus mengembangkan model bisnis dan inovasi baru. Hal ini menyebabkan persaingan bisnis dengan perusahaan lain terus meningkat. Perusahaan jasa saat ini memanfaatkan teknologi untuk mengikuti kebutuhan dan memudahkan pelanggannya dalam menjalani aktivitas sehari-hari dengan membuat aplikasi jasa transportasi online. Oleh sebab itu, perusahaan jasa transportasi online harus memiliki keunggulan dengan menawarkan harga yang terjangkau dan sesuai, memberikan kualitas pelayanan atau performa yang baik dan penilaian yang tinggi melalui nilai pelanggan. Apabila hal tersebut dilakukan dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang tentunya berdampak baik pada perusahaan sehingga dapat terus maju dan bertahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Grab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan jumlah sampel sebanyak 89 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Jenis sampel yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel harga memperoleh nilai signifikan sebesar $0,051 < 0,1$ dan nilai $t_{hitung} 1,979 > t_{tabel} 1,291$, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,1$ dan nilai $t_{hitung} 2,291 > t_{tabel} 1,291$ dan variabel nilai pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,1$ dan nilai $t_{hitung} 2,910 > t_{tabel} 1,291$ yang artinya variabel harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Grab. Sedangkan secara simultan variabel harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai $F_{hitung} 20,745 > F_{tabel} 2,37$ yang artinya variabel harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Grab.

Kata Kunci: Transportasi Online, Harga, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

WULANSARI NURHASANAH. NIM 1708203072. "THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB ONLINE TRANSPORTATION SERVICES (Case Study of IAIN Syariah Banking Student Syekh Nurjati Cirebon)". Thesis 2021.

The development of technology demands companies, especially in the field of services to continue to develop new business models and innovations. This causes business competition with other companies to continue to increase. Today's service companies utilize technology to follow the needs and facilitate their customers in their daily activities by creating online transportation service applications. Therefore, online transportation service companies must have advantages by offering affordable and appropriate prices, providing quality service or good performance and high ratings through customer value. If this is done well, it will increase customer satisfaction which of course has a good impact on the company so that it can continue to advance and survive.

This study aims to determine whether there is an influence of price, service quality and customer value on customer satisfaction of Grab's online transportation service. This study uses a quantitative approach with a survey method and the number of samples is 89 respondents. Data collection techniques in this study using questionnaires and documentation. The type of sample used is non-probability sampling with purposive sampling technique. The data analysis techniques used in this research are instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, hypothesis test and coefficient of determination test.

Based on the results of the study, it is known that the price variable has a significant value of $0.051 < 0.1$ and the tcount value is $1.979 > ttable 1.291$, the service quality variable has a significant value of $0.024 < 0.1$ and the tcount value is $2.291 > ttable 1.291$ and the customer value variable has a significant value of $0.005 < 0.1$ and tcount $2.910 > ttable 1.291$, which means that the variables of price, service quality and customer value partially have a positive and significant influence on customer satisfaction for Grab's online transportation services. Meanwhile, simultaneously the variables of price, service quality and customer value obtained a significant value of $0.000 < 0.1$ and the value of Fcount $20.745 > Ftable 2.37$ which means that the variables of price, service quality and customer value have a positive and significant influence on customer satisfaction online transportation services Grab.

Keywords: Online Transportation, Price, Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction

الملخص

ولانساري نور حسنة NIM 1708203072."تأثير السعر وجودة الخدمة وقيمة العميل على رضا العملاء في خدمات تحويل الإنترن特 (دراسة حالة عن طلاب البنوك الإسلامية) جا مع شيخ نور جاتي شريون)." رسالة 2021

تطلب التطورات التكنولوجية من الشركات ، وخاصة في قطاع الخدمات ، الاستمرار في تطوير نماذج وابتكارات أعمال جديدة ب يؤدي هذا إلى استمرار المنافسة التجارية مع الشركات الأخرى في الزيادة . حالياً ، تستخدم شركات الخدمات التكنولوجيا لتبني الاحتياجات وتسهيل قيام عملائها بالأنشطة اليومية من خلال إنشاء تطبيقات خدمات النقل عبر الإنترنت . لذلك ، يجب أن تتمتع شركات خدمات النقل عبر الإنترنت بمزايا تقديم أسعار معقولة و المناسبة أو خدمات عالية الجودة أو أداء جيد و تقييمات عالية من خلال قيمة العميل . إذا تم القيام به بشكل جيد ، فسيؤدي ذلك إلى زيادة رضا العملاء مما سيكون له بالتأكيد تأثير جيد على الشركة حتى تتمكن من الاستمرار في التقدم والبقاء .

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير للسعر وجودة الخدمة وقيمة العميل على رضا العملاء عن خدمة النقل عبر الإنترن트 من Grab. تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي مع طريقة المسح وعدد العينات 89 مستجيب. تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبيانات والتوثيق. نوع العينة المستخدمة هوأخذ عينات غير احتمالية بتقنيةأخذ العينات الهدافة. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هي اختبار الأداة ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار الفرضية ، واختبار معامل التحديد.

بناءً على نتائج الدراسة ، من المعروف أن متغير السعر له قيمة معنوية $0.051 < 0.1$ وقيمة $t = 1.291$ جدول 1.979 ، ومتغير جودة الخدمة له قيمة معنوية $0.024 < 0.1$ وقيمة $t = 2.291$ هي جدول 1.291 t وحصل العملاء ذو القيمة المتغيرة على قيمة معنوية $t = 0.005 < 0.1$ وكانت قيمة $t = 2.910$ جدول 1.291 t ، مما يعني أن متغيرات السعر وجودة الخدمة وقيمة العميل لها جزئياً تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء عن خدمة النقل عبر الإنترن트 من Grab في الوقت نفسه ، حصلت متغيرات السعر وجودة الخدمة وقيمة العميل على قيمة معنوية قدرها $0.000 < 0.1$ وكانت قيمة F المحسوبة $20.745 > 2.37$ جدول F ، مما يعني أن متغيرات السعر وجودة الخدمة وقيمة العميل لها قيمة موجبة وتأثير كبير على رضا عملاء الخدمة.

الكلمات الرئيسية: النقل عبر الانترنت ، السعر ، جودة الخدمة ، قيمة العميل ، رضا العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB

(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)



Mengetahui



NOTA DINAS

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Wulansari Nurhasanah, NIM: 1708203072** dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



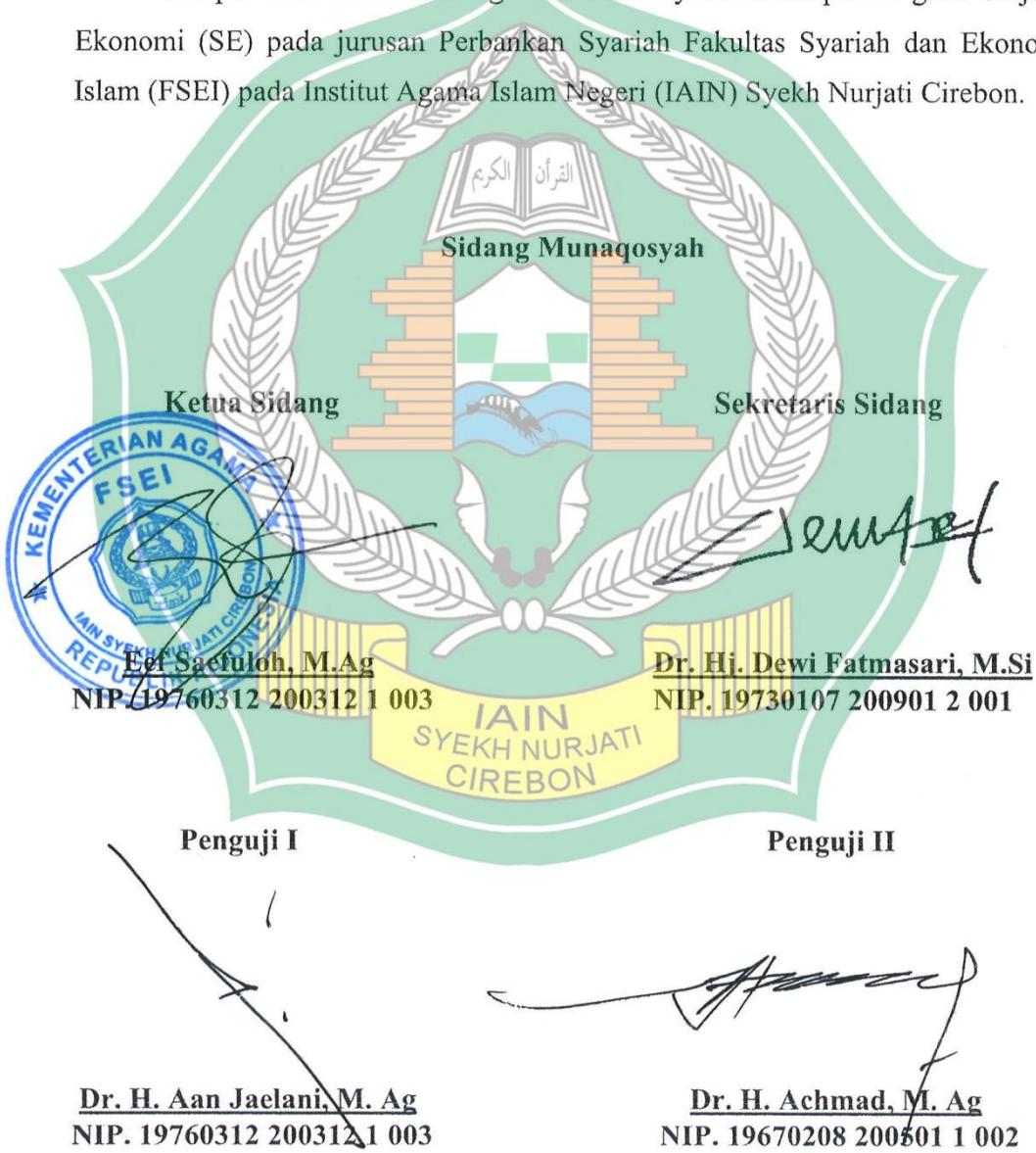
Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”** oleh **Wulansari Nurhasanah, NIM. 1708203072** telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 25 Juni 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirahmanirrahiim...

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wulansari Nurhasanah

NIM : 1708203072

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah; dan
3. Apabila dikemudian terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

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

Cirebon, 08 Juni 2021



METERAI TEMPEL
027AJX203789932

WULANSARI NURHASANAH

NIM. 1708203072

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama **Wulansari Nurhasanah**, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 14 Februari 2000. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Busroh Adiwijaya dan Ibu Icah Rostika dengan jenis kelamin perempuan. Penulis bertempat tinggal di Kp. Tambaksari RT 004 RW 003 Desa Tambakdahan Kecamatan Tambakdahan Kabupaten Subang.

Jenjang pendidikan formal yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Jatibaru (2005-2011)
2. SMP Negeri 1 Binong (2011-2014)
3. SMA Negeri 3 Subang (2014-2017)

Saat ini penulis menempuh pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penulis mengambil penelitian yang berjudul “**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**”, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) dibawah bimbingan Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ku ucapan sebanyak-banyaknya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Karunia, Rahmat serta Hidayah-Nya. Atas segala kuasa-Nya memberikan petunjuk dan kemudahan disetiap proses dalam penyusunan karya ini, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini. Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat ku kasih dan sayangi:

Bapak Busroh Adiwijaya dan Mamah Icah Rostika tercinta, terima kasih ku ucapan selalu kepada kalian atas segala kasih sayang, perhatian, semangat dan kesabaran yang kalian berikan, yang sudah berjuang tak kenal lelah untuk mewujudkan apapun yang ku butuhkan dan inginkan, yang selalu memberikan wejangan dan do'a terbaik tiada hentinya untuk diriku. Selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan ini tidak mungkin membalas kasih sayang dan perjuangan kalian yang tak terhingga. Terima kasih Bapak...Terima kasih Mamah...semoga aku bisa membahagiakan kalian dan semoga kalian selalu senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang dan selalu dalam keberkahan-Nya

Teruntuk saudara-saudara ku terutama kakak kandung ku Maulana Syarif Abdurachman dan Ayu Indah Lestari terima kasih atas kasih sayang, support dan do'a yang telah kalian berikan, kalian menjadi contoh bagiku, karena dorongan dari kalian, karya ini dapat selesai. Terima kasih Aa dan Tetehku.

Tak lupa ku ucapan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Tugas Akhirku Ibu Ila Navilah, S.Sos.,M.E.Sy dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan do'a sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Untuk sahabatku tersayang Cholidatul Umammi, Ika Nurjannah, Firri Handayani dan Umu Ma'bad terima kasih atas segala waktu yang kalian berikan dan menjadi keluarga ku ditempat perantauan dan bangku perkuliahan, yang juga menjadi tempat diskusi segala sesuatu dan tempat berbagi baik dalam suka maupun duka, yang tiada hentinya memberikan support, arahan dan wejangan kepadaku. Untuk teman baikku Dede Tohari dan Muhamad Rizki Nurrohman terima kasih atas waktu dan semangat yang kalian berikan, dan juga menjadi teman bertukar pikiran selama dibangku perkuliahan.

Untuk sahabat perjuanganku tersayang dari SMP Rida Roudatul Jannah terima kasih atas segala waktu, semangat dan do'a yang kamu berikan kepadaku sehingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ku. Untuk Willy Rifqi Wijaya terima kasih atas segala semangat, waktu dan do'a yang sudah diberikan kepadaku, yang selalu menjadi tempat berbagiku, membantuku tanpa mengeluh dan sabar, terima kasih.

Untuk teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah B Angkatan 2017 terima kasih atas waktu kebersamaan yang kita lewati selama ini baik dalam suka maupun duka, dengan berbagai macam karakter ku temui sehingga kalian dapat mengukir cerita hidup yang bagaikan drama ku rasakan selama dibangku perkuliahan. Semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan yang telah di raih.



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahanatan) yang dikerjakannya...”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Jangan lupakan kata Tolong, Maaf, dan Terima Kasih”

(Wulansari Nurhasanah)

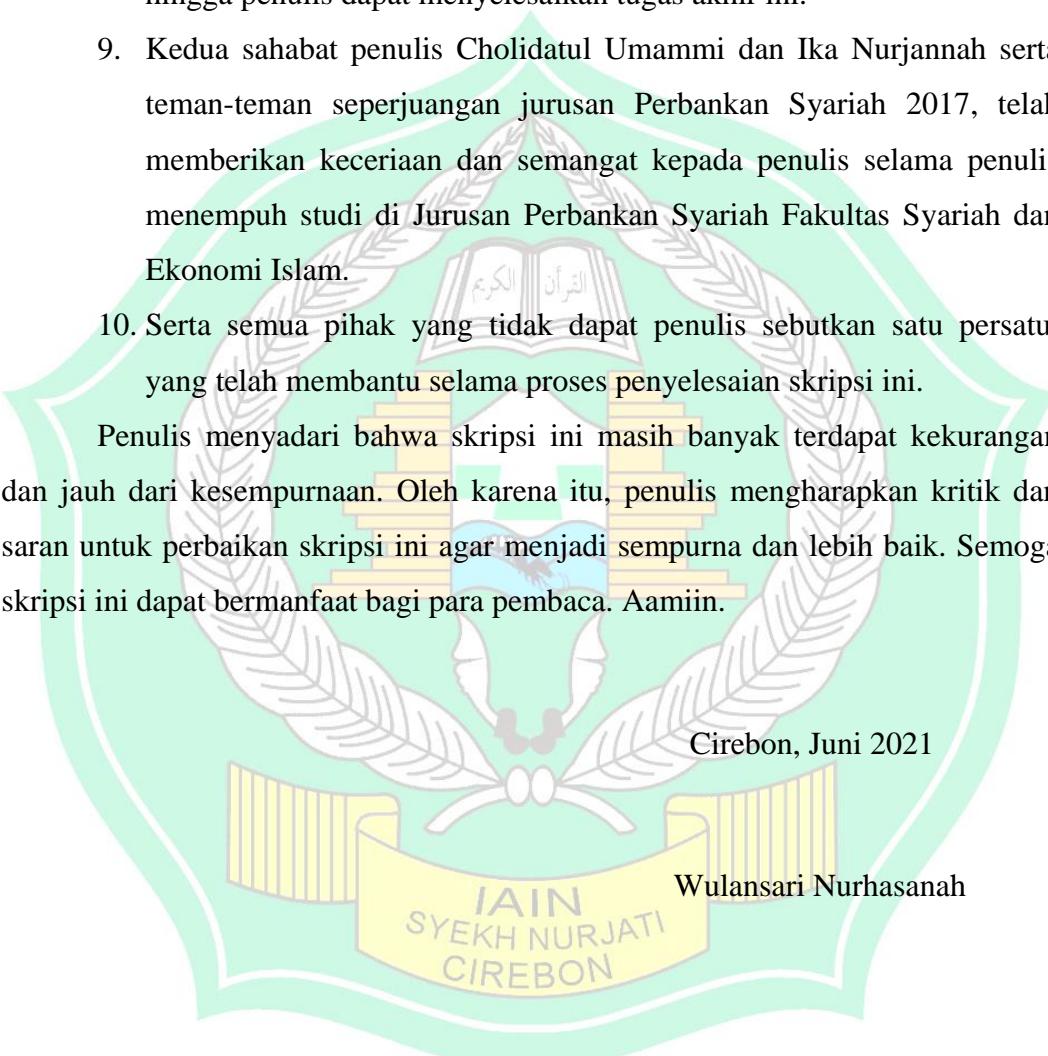


KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kerja keras, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, membuat penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan demikian, penulis ingin ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefulloh, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas memberikan pendidikan dan pengajaran selama penulis menempuh studi.

- 
7. Kedua orang tua penulis Bapak Busroh Adiwijaya dan Ibu Icah Rostika yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan materil dan non materil, memberikan semangat tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
 8. Kakak kandung penulis Maulana Syarif Abdurachman dan Ayu Indah Lestari yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 9. Kedua sahabat penulis Cholidatul Umammi dan Ika Nurjannah serta teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah 2017, telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
 10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini agar menjadi sempurna dan lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Cirebon, Juni 2021

Wulansari Nurhasanah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBERAHAN	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Teori Transportasi Online.....	10
a. Pengertian Transportasi Online	10
b. Tujuan dan Manfaat Transportasi Online	11
2. Teori Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
c. Dimensi Kepuasan Pelanggan	16

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
e. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	17
3. Teori Harga.....	19
a. Pengertian Harga.....	19
b. Penetapan Harga dalam Perspektif Islam	20
c. Dimensi Harga	22
d. Harga dalam Perspektif Islam.....	22
4. Teori Kualitas Pelayanan.....	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
c. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	26
5. Teori Nilai Pelanggan	27
a. Pengertian Nilai Pelanggan.....	27
b. Dimensi Nilai Pelanggan	28
c. Nilai Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Sasaran, Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
1. Sasaran Penelitian.....	40
2. Waktu Penelitian.....	40
3. Tempat Penelitian	40
B. Metode dan Jenis Penelitian.....	40
1. Metode Penelitian.....	40
2. Jenis Penelitian	40
C. Sumber Data.....	41
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder.....	41
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
1. Variabel Bebas atau Independen (X).....	41
2. Variabel Terikat atau Dependen (Y)	42

E. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Kuesioner (Angket)	45
2. Dokumentasi.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Instrumen.....	46
a. Pengujian Validitas	46
b. Pengujian Reliabilitas	46
2. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Multikolinearitas.....	47
c. Uji Heteroskedastisitas	48
3. Analisis Regresi Linear Berganda	48
4. Uji Hipotesis	49
a. Uji t (Parsial).....	49
b. Uji F (Simultan)	50
5. Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
1. Sejarah Singkat Perusahaan Grab.....	51
2. Visi dan Misi Grab	52
3. Logo Perusahaan.....	52
B. Gambaran Umum Responden	52
1. Deskripsi Responden	52
2. Karakteristik Responden.....	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
c. Karakteristik Responden berdasarkan Semester	55
C. Gambaran Umum Variabel	56
1. Deskripsi Variabel Harga (X_1)	56

2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	58
3. Deskripsi Variabel Nilai Pelanggan (X_3).....	59
4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61
D. Hasil Penelitian	62
1. Uji Instrumen	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	65
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinearitas.....	68
c. Uji Heteroskedasitas	69
3. Uji Regresi Linear Berganda	70
4. Pengujian Hipotesis	72
a. Uji t (Uji Parsial).....	72
b. Uji F (Uji Simultan)	74
5. Uji Koefisien Determinasi	76
E. Pembahasan Penelitian.....	77
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab	77
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab	79
3. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab	81
4. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab	83
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award-Jasa Transportasi Online.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Kuesioner	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	53
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Semester.....	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Harga (X_1)	56
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2) .	58
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Nilai Pelanggan (X_3)	60
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X_1)	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X_3)	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan (X_3).....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial)	73
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Grab	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	68
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi arab latin sudah diatur dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	Đad	Đ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ț	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	–‘	koma terbalik (diatas)
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 bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

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

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

Contoh :

كَتَبَ

= kataba

سُعِلَ

= su'ila

حَسْنَ

= hasuna

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— ي —	fathah dan ya	Ai	A dan I
— و —	fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh :

كَفْ = *kaifa*

قَوْلُ = *qaula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا	fathah dan alif / ya	A	a dan garis atas
يِ	fathah dan ya	I	i dan garis atas
فُ	dammah dan wau	U	u dan garis atas

Contoh :

قَلْ سُبْحَانَكَ

= *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ نُوْسُفُ لِأَبِيهِ

= *iz qala yusufu li abihi*

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau yang memiliki harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/. Sedangkan *ta marbutah* mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالُ

= *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*

طَلْحَةُ

= *talhah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh :

رَبَّنَا	=	rabbana
نُعَمْ	=	nu'ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan الـ .

Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu الـ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	sy
2.	ث	ث	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	đ
4.	ذ	ذ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	z
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلَّادْ هُرْ	= ad-dahru	أَلَشَّمْسُ	= asy-syamsu
أَلْنَمْلُ	= an-namlu	أَلَلَّاِلُ	= al-lailu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruh *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu:

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K

4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	-'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

الْقَمَرُ = *al-qamaru*

أَلْفَاظُ = *al-faaru*

أَلْغَيْتُ = *al-qaiibu*

أَلْعَنْتُ = *al-'ainu*

7 Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

شَنْيُ = *syai'un* **أَمْرُتُ** = *umirtu*
انَّ = *inna* **أَكَلَ** = *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kta benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

ابن اهْمَّ الْخَلِيل *= ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil*

بِسْمِ اللَّهِ الْمَجْرُ بِهَا وَمَرْسَهَا = Bissmillahi majraha wa mursaha

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh

kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh :

$$\begin{array}{lll} \text{وَمَا مُحَمَّدٌ الْأَرْسُوْنُ} & = & \text{Wa ma Muhammad illa rasul} \\ \text{الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ} & = & \text{Alhamdu lillahi rabbil- 'alamin} \end{array}$$

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. kalau penulisan itu disatuka dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

$$\begin{array}{lll} \text{لِلّٰهِ اَلْاَمْرُ جَمِيعًا} & = & \text{Lillahi al-amru jami 'an} \\ \text{وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِمٌ} & = & \text{Wallahu bi kulli syai 'in 'alim} \end{array}$$

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

