

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
E-TOLL**

(Studi Pada Pengguna E-toll Card Di Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Disusun Oleh:

CHINTYA AFIYANIE SANUSI

1608203070



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

ABSTRAK

CHINTYA AFIYANIE SANUSI. NIM 1608203070. “Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-toll (Studi Pada Pengguna E-toll Card Di Cirebon)*”, 2021.

Kemajuan teknologi bertujuan untuk memberikan manfaat dan kemudahan penggunaan pada masyarakat dalam melakukan kegiatan tertentu. Salah satunya dalam sektor keuangan, yaitu dibuatnya uang elektronik sebagai pengganti alat pembayaran tunai untuk membantu kegiatan transaksi. Pada tahun 2009 Jasa Marga bersama Bank Mandiri dengan dukungan pemerintah bekerja sama untuk menciptakan kartu e-toll (*Elektronik tol*) sebagai pengganti alat pembayaran tunai pada jalan tol. Hal tersebut dimaksud untuk memudahkan transaksi para pengguna tol yang semakin meningkat. Selain itu, kartu e-toll juga dapat digunakan untuk transaksi lainnya. *Perceived usefulness* yang diterima dan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka setelah menggunakan teknologi kartu e-toll tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data yang dikumpulkan dengan cara kuesioner, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen kartu e-toll di Cirebon. Metode pemilihan sampel yaitu *purposive sampling*, dan menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah responden 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi kalsik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2), dimana semua proses pengujian tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 21.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Perceived Usefulness* dengan *Kepuasan Konsumen E-toll* sebesar 8,44% dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Kemudahan Penggunaan* dengan *Kepuasan Konsumen E-toll* sebesar 49,56%. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Perceived Usefulness* dan *Kemudahan Penggunaan* terhadap *Kepuasan Konsumen E-toll* sebesar 58%.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness*, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen, Kartu e-toll.

ABSTRACT

CHINTYA AFIYANIE SANUSI. NIM 1608203070. “The Influence of Perceived Usefulness and Ease of Use of Terhadap E-toll Customer Satisfaction (Study on E-toll Card users in Cirebon)”, 2021.

Technological advances aim to provide benefits and ease of use to the people in carrying out certain activities. Technological advances aim to provide benefits and ease of use to the people in carrying out certain activities. One of them is in the financial sector, namely the creation of electronic money in as a substitute for cash payment to assist transaction activities. In 2009, Jasa Marga together and Bank Mandiri with the support of the government cooperated to make an e-toll card (Elektronik tol) as a substitute for cash payment on toll roads. This is intended to facilitate the increasing transactions number of toll users. In addition, e-toll card can be used for other transactions. The perceived usefulness dan ease of use by customer will affect their level of satisfaction after using technology of e-toll card.

This research uses quantitative research methods. the data collected are questionnaire, and interview. The population in this study were e-toll card customers in Cirebon. Determination of the sample was using the purposive sampling technique. Sampling in this study was conducted using the lemeshow formula and determined the number of samples used in this study was 100 respondents. The data analysis technique used is statistical analysis in the form of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing in the form of t-test (partial), f test (simultaneous), and test of the coefficient of determination (R^2), where all of these testing processes use tools in the form of SPSS version 21.

The results of this study indicate that part there is not positive and significant influence between Perceived Usefulness on the E-toll Customer Satisfaction by 8,44% and there is a positive and significant influence between Ease of Use on the E-toll Customer Satisfaction by 49,56%. Simultaneously there is a positive and significant influence between Perceived Usefulness and Ease of Use on the E-toll Customer Satisfaction by 58%

Keywords: *Perceived Usefulness, Ease of use, Customer Satisfaction, E-toll Card*

الملخص

تشين تيا أفي يا نيسا نو سي : ٠٧٠٣٠٢٨٠٦١ . "تأثير الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام على رضا المستهلك عن طريق الرسوم الإلكترونية (دراسة مستخدمي بطاقات الرسوم الإلكترونية في سيريبون)".

تهدف التطورات التكنولوجية إلى توفير الفوائد وسهولة الاستخدام للمجتمع في تنفيذ أنشطة معينة. أحدها في القطاع المالي ، أي إنشاء النقود الإلكترونية كبديل للدفع النقدي لمساعدة أنشطة المعاملات. في عام ٩٠٠٢ ، تعاونت Jasa Marga مع بنك Mandiri مع الدعم الحكومي لإنشاء بطاقة رسوم إلكترونية (رسوم إلكترونية) كبديل للدفع النقدي على الطرق. ويهدف هذا إلى تسهيل العدد المتزايد من معاملات المستخدم. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أيضًا استخدام بطاقة الرسوم الإلكترونية في معاملات أخرى. ستؤثر الفائدة المتصورة التي يتلقاها المستهلكون وسهولة الاستخدام التي يشعر بها المستهلكون على مستوى رضاهم بعد استخدام تقنية بطاقة الرسوم الإلكترونية.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية والبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيانات والمقابلات. كان السكان في هذه الدراسة مستهلكين لبطاقة الرسوم الإلكترونية في سيريبون. طريقة اختيار العينة هي أخذ عينات هادفة ، وتستخدم صيغة lemeshow مع ٠٠١. مستجيب. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي التحليل الوصفي ، والتحليل الإحصائي في شكل اختبار الصلاحية ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلسي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار الفرضية على شكل اختبار t (جزئي) ، واختبار F (متزامن) ، واختبار معامل التحديد (R^2) حيث تستخدم جميع عمليات الاختبار تطبيق SPSS الإصدار ١٢.

تشير النتائج التي تم الحصول عليها من هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد جزئيًا أي تأثير إيجابي ومعنوي بين الفائدة المتصورة ورضا المستهلك عبر الرسوم الإلكترونية بنسبة ٤٤.٨٪ وأن هناك تأثير إيجابي وهام بين سهولة الاستخدام ورضا المستهلك بنسبة ٦٥.٩٤٪. في الوقت نفسه ، هناك تأثير إيجابي وهام بين الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام على رضا المستهلك عن طريق الرسوم الإلكترونية بنسبة ٨٥٪.

الكلمات الرئيسية: الفائدة المتصورة ، سهولة الاستخدام ، رضا العملاء ، بطاقة الرسوم الإلكترونية.

PERSETUJUAN PEMBIMBING**SKRIPSI****PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
E-TOLL****(Studi Pada Pengguna E-toll Card Di Cirebon)**

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

Disusun Oleh

CHINTYA AFIYANIE SANUSI

1608203070

Menyetujui,

Pembimbing I,



Tomy Saladin Aziz, M.Ag
NIP. 19690401 201411 1 001

Pembimbing II,



Dr. Rita Kusumadewi, SE., M.M
NIP. 19840422 201101 2 018

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

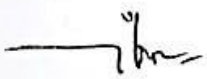
NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Chintya Afyanie Sanusi, NIM : 1608203070 dengan judul **“PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL (STUDI PADA PENGGUNA E-TOLL CARD DI CIREBON)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas 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.

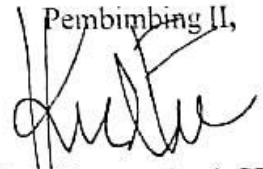
Menyetujui,

Pembimbing I,



Tomy Saladin Aziz, M.Ag
NIP. 19690401 201411 1 001

Pembimbing II,



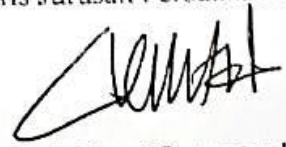
Dr. Rita Kusumadewi, SE., M.M
NIP. 19840422 201101 2 018

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah,



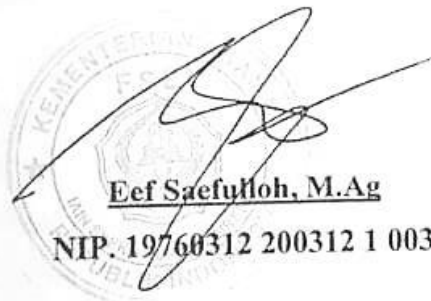
Dr. Hj. Dewi Fatmasari, Msi
NIP. 197301072009012001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL (STUDI PADA PENGGUNA E-TOLL CARD DI CIREBON)”**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Kamis, 11 Februari 2021.


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Ketua Sidang,




Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Sekretaris Sidang,




Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I,



Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Penguji II,



Ila Navilah, S.Sos, ME.Sv
NIP. 198602232017104001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Chintya Afiyanie Sanusi
NIM : 1608203070
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 5 Mei 1997
Alamat : Jalan Siwungu No. 34 Cideng Raya RT 02 RW 01
Cideng Raya Tuparev Kabupaten Cirebon 45153.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL (STUDI PADA PENGGUNA E-TOLL CARD DI 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 penanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 Januari 2020

Saya yang menyatakan,

Chintya Afiyanie Sanusi

NIM. 1608203070



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Chintya Afyanie Sanusi, lahir di Cirebon pada tanggal 5 Mei 1997. Penulis merupakan anak ke 7 dari 8 bersaudara dari pasangan Bapak Asep (alm) dan Ibu Hayani. Penulis tinggal di Jalan Siwungu No. 34 Cideng Raya RT 02 RW 01 Cideng Raya Tuparev Kabupaten Cirebon 45153

Penulis menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. Tahun 2001-2003 TK YWKA Cirebon
2. Tahun 2003-2009 Sekolah Dasar Negeri II Kartini Cirebon
3. Tahun 2009-2012 SMP Negeri 2 Kota Cirebon
4. Tahun 2012-2015 SMK Negeri 1 Kedawung
5. Tahun 2016-2020 melanjutkan ke Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

Cirebon, 20 Januari 2020

Chintya Afyanie Sanusi
NIM 1608203070

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia -Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Ayah Asep dan Mamah Hayani. Sebagai tanda bakti dan hormatku serta rasa terimakasih atas limpahan doa, dukungan, bimbingan serta pengorbanan dan kerja keras Mamah selama ini sebagai ibu tunggal, sehingga bisa menghantarkan putrimu sampai pada titik ini.



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan". (QS. Al-Insyirah: 5-6)



KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَإِلَيْهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-toll (Studi Pada Pengguna E-toll Card Di Cirebon)**” yang dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam tidak lupa kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada semua keluarganya, para sahabat–sahabatnya, dan tidak lupa pula kepada kita selaku umatnya yang insyaallah senantiasa patuh dan taat pada semua ajarannya sampai akhir zaman. Aamiin

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Asep Sanusi (alm) dan Ibu Hayani Sunifa yang selalu memberikan do’a, motivasi, dukungan materil dan non materil, memberikan semangat tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefullah, M.Ag., Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

4. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah dan dosen Pembimbing selama perkuliahan.
5. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah menstransfer ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
6. Bapak Tomy Saladin Aziz, M.Ag. selaku dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat, waktu serta bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., M.M. selaku dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat, waktu serta bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Raddy R Lukman selaku Direktur utama Jasa Marga Tollroad Operator yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Jasa Marga Tollroad Operator Cirebon.
9. Seluruh staff dan karyawan Jasa Marga Tollroad Operator yang telah banyak membantu penulis selama penelitian skripsi di Jasa Marga.
10. Mohammad Fajrul Huda, selaku seseorang yang selalu memberikan dukungan secara materi dan non materi. Serta selalu menerima keluhan kesah dan tetap memberikan semangat dari awal perkuliahan hingga saat ini.
11. Mbaku Naila Asmaranti dan keluarga yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama perkuliahan.
12. Teman ibunda para Alumni SMANDA 80, yang sering memberikan bantuan secara materil selama perkuliahan.
13. Sabahat solehah, Anggun Purbaningrum Rahmawati, Ainayyatul Fatihah, Casrika, Ida Rosyati, Egi Mufidah, Siti Mahiroh, dan Fashihah Ulfa yang selalu mendoakan, mendukung, dan tak lupa menghibur dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Seluruh Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah khususnya kelas Perbankan Syariah B yang telah menemani perjuangan dari awal perkuliahan sampai selesai.

15. Teman-teman KKN 28 Desa Lemah Abang yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.

16. Rekan-rekan PKL di KPRI Harapan Sejahtera IAIN Cirebon yang sudah mau berjuang bersama.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, dihaturkan banyak terimakasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala yang berlimpah dari Allah stw. Aamiin

Cirebon, 20 Januari 2021

Penyusun,

Chintya Afyanie Sanusi



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخ	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Pertanyaan Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Perceived Usefulness</i>	10
1. Definisi <i>Perceived Usefulness</i>	10
2. Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	10
3. <i>Perceived Usefulness</i> dalam Perspektif Islam	12
B. Kemudahan Penggunaan	13

1. Definisi Kemudahan Penggunaan.....	13
2. Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	14
3. Kemudahan Penggunaan dalam Perspektif Islam.....	15
C. Kepuasan Konsumen	15
1. Definisi Kepuasan Konsumen	25
2. Dimensi Kepuasan Konsumen	17
3. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	18
D. E-Toll Card.....	18
1. Pengertian Uang Elektronik.....	18
2. Pengertian E-Toll.....	19
3. E-Toll dalam Perspektif Islam	20
E. Keterkaitan Antar Variabel.....	21
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Kerangka Pemikiran	32
H. Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	35
B. Sasaran, Waktu dan Tempat Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
D. Operasional Variabel	37
E. Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan data	43
G. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
2. Analisis Statistik	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah JasaMarga Tollroad Operator	48

2. Sejarah E-toll	49
3. Kelebihan dan Kekurangan E-toll	50
4. Perkembangan E-toll	52
B. Gambaran Umum Responden.....	54
1. Distribusi Menurut Jenis Kelamin	54
2. Distribusi Menurut Usia	55
3. Distribusi Menurut Pekerjaan	55
4. Distribusi Menurut Jenis Kartu.....	56
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel.....	56
D. Hasil Penelitian	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	64
3. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Multikolinearitas.....	66
c. Uji Heteroskedastisitas	67
4. Analisis Regresi Berganda.....	68
5. Uji t Parsial.....	69
6. Uji F Simultan	72
7. Uji Koefisien Determinasi.....	73
E. Pembahasan Penelitian	74
F. Analisis Ekonomi.....	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

4.4 Perkembangan Uang Elektronik 2015 - 2019	2
4.5 Perkembangan Transaksi Jalan Tol 2015 – 2019.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Operasional Variabel.....	38
3.2 Skala Likert	42
4.1 Pertumbuhan Lalu Lintas Tol Di Cirebon 2015 – 2019	52
4.2 Pengguna Aktif E-toll Di Cirebon 2020	53
4.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
4.4 Distribusi Responden Menurut Usia	55
4.5 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	55
4.6 Distribusi Responden Menurut Jenis Kartu	56
4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Perceived Usefulness.....	57
4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan	59
4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.10 Hasil Uji Validitas.....	63
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.12 Hasil Uji Normalitas	65
4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	68
4.16 Hasil Uji t Parsial	70
4.17 Hasil Uji F Simultan	72
4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran33



PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

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

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

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	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ş a	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik

			dibawah)
ظ	z a	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	ـ'	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	ـ'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal 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*

سُئِلَ = *su'ila*

حُسْنٌ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ / ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ / و	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = kaifa

قَوْلٌ = qaula

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا / يَ	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
يَا / يَ	fathah dan ya	I	i dan garis atas
يَا / يَ	dammah dan wau	U	u dan garis atas

Contoh :

قُلْ سُبْحَانَكَ = qala subhanaka

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = iz qala yusufu li abihi

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

a. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

Contoh :

رَاوْدَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-attfal atau raudatul attfal

طَلْحَةُ = talhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

رَبَّنَا = rabbana _

نُعَمُّ = nu' 'ima _

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ل ا. 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 /l/ 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	Ś	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Z	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	l
7.	س	S	14.	ن	n

Contoh :

أَلْدَّهْرُ = ad-dahru أَلشَّمْسُ = asy-syamsu

أَلنَّمْلُ = an-namlu أَللَّيْلُ = al-lailu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *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 :

أَقْمَرُ = al-qamaru

أَفْقَرُ = al-faqrū

أَلْعَبُ = al-gaibu

أَلْعُنُ = 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 :

سَيُّ = *syai'un*

أَمْرُ = *umirtu*

إِنَّ = *inna*

أَكَلُ = *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata 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 :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَ بِهَا وَمُرْسَهَا = *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 :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil-'alamin*

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

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

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.