

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
TRANSPORTASI GO-JEK ONLINE (STUDI KASUS
MASYARAKAT DAERAH SUKABANGUN 2 PALEMBANG)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Dalam Ekonomi Syariah

Oleh :

M SURYA WIRANATA

201501024

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
1440 H / 2019**



SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,

Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : M. Surya Wiranata
Nim. : 2015.01.024
Jurusan : Ekonomi Syariah

Yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Go-jek online (study kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.
Pada Tanggal, 13 September 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

Pembimbing II,

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Mengetahui,

Ketua STEBIS IGM

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Ka. Prodi Ekonomi Syariah

Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,

Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr M. Surya Wiranata

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomgi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : M. Surya Wiranata

NPM : 2015.01.024

Judul Skripsi : "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi Go-jek online (studi kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wasalamu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 22 Juni 2020
Pembimbing II

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Go-jek online (Study kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)

Nama : M. Surya Wiranata

NPM : 2015.01.024

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 16 September 2019

Ketua STEBIS IGM,


STEBIS @
IGM™

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN:0209068101

HALAMAN REVISI

NAMA : M. Surya Wiranata

NPM : 201501024

Program Studi : Ekonomi Syariah

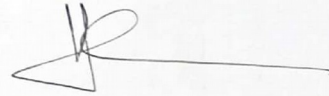
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Go-jek online (studi kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)

Palembang, 16 September 2019

Penguji Skripsi,

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

Ketua Penguji



Drs. H. Hamid Halim, M.Si

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

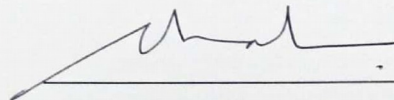
Penguji I



Saprida, M.H.I

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

Penguji II



H. Chandra Satria, S.E., M.Si

Mengetahui,

Ka. Prodi Ekonomi Syariah



Mustikawati, S.E., M. Si



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,

Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

PERSETUJUAN TIM PENGUJI


UJIAN SKRIPSI


Skripsi Berjudul : :Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Go-jek online (studi kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)

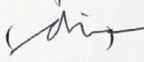
Nama : M. Surya Wiranata

NPM : 2015.01.024

Program Studi : Ekonomi Syariah

Ketua : Drs. H. Hamid Halim, M.Si ()

Penguji I : Saprida, M.H.I ()

Penguji II : H. Chandra Satria, S.E., M.Si ()

Diuji di Palembang pada tanggal : 16 September 2019

Waktu : 11.00 – 12.00

Predikat kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude**Coret yang tidak perlu

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Surya Wiranta

NIM : 2015.01.024

Jenjang : Strata Satu

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 13 September 2019

Saya yang menvatakan



M. Surya Wiranta

NIM : 201501024

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Go-jek Online (Studi kasus masyarakat Sukabangun 2 Palembang)”.

Penyusunan laporan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Indo Global Mandiri Palembang, Jurusan Ekonomi Syariah. Adapun proposal ini dapat terselesaikan tidak lain berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. H. Chandra Satria, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ekonomi syariah STEBIS IGM Palembang.
2. Mustikawati, S.E., M.Si Ketua Program Studi ekonomi syariah STEBIS IGM Palembang.
3. Dosen pembimbing saya Ibu Saprida, M.H.I dan Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., M.E yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Dosen-dosen dan staf Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syari'ah Indo Global Mandiri.
5. Orang tua tercinta yang telah memberi doa dan dukungan kepada penulis baik dari segi moril maupun materil.

6. Sahabat-sahabat dari dulu hingga sekarang yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini Romi Adi, Narlian Ganda, Narlian Tama, Heru Robiansyah, Andika Nugroho, M. Firman, Zarkasih.

7. Serta kawan seperjuangan yang selalu membantu penulis mengerjakan skripsi ini jika ada kesulitan, M. Fauzi Nopriasnyah, Novriadi, Renaldi Kurniawan.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan, kritik dan saran sangat la di butuhkan. Harapan besar penulis, semoga proposal ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Palembang, Agustus 2019

Penyusun,

M. Surya Wiranata

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Surya Wiranta

NIM : 2015.01.024

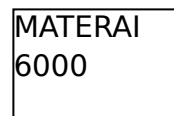
Jenjang : Strata Satu

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 13 September 2019

Saya yang menyatakan



M. Surya Wiranata

NIM : 201501024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Surya Wiranata

NPM : 2015.01.024

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi GO-JEK online (studi kasus masyarakat daerah Sukabangun 2 Palembang)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : September 2019

Yang menyatakan

MATERAI
6000

M.Surya Wiranata

NIM. 2015.01.024

MOTO

Ilmu adalah harta yang tidak akan pernah habis

PERSEMBAHAN

Kepada Allah SWT, tak henti-hentinya hamba ucapkan rasa syukur atas segala kesehatan, nikmat pertolongan-Mu serta kemudahan kepada hamba dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua ku Bapak A. Karim dan Ibu Marinduwati yang selalu memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil, motivasi hingga pelajaran yang berharga dari kecil hingga saat ini, yang selalu membimbing, mendidik dan mendoakan saya agar selalu mendapatkan kemudahan dalam setiap urusan.
2. Keluarga ku, kakak-kakakku, adikku yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kawan-kawanku, sahabat-sahabatku yang tidak pernah bosan menyemangati dan memberikan bantuan dalam segi apapun .
4. Para pejuang-pejuang skripsi Ekonomi syariah STEBIS IGM 2015, semoga kita selalu di beri kesehatan dan mampu meraih apa yang telah di cita-citakan.

5. Sekolah tinggi ekonomi dan bisnis syari'ah tempat saya menimba banyak ilmu, saya doakan semoga STEBIS IGM menjadi semakin maju dan menjadi fakultas unggulan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VI
ABSTRAK.....	VII
ABSTACT.....	VIII
BAB I :PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II :TINJAUAN TEORI.....	10
A. Transportasi	
1. Pengertian Transportasi.....	10
2. Transportasi Online.....	10
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	14

C. Harga.....	15
1. Pengertian Harga.....	15
2. Strategi Harga.....	18
D. Kepuasan Pelanggan.....	20
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan.....	21
3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
4. Faktor-Faktor yang Menentukan Harapan Pelanggan.....	22
5. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	25
6. Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas.....	28
E. Penelitian Terdahulu.....	28
F. Kerangka Pemikiran.....	33
G. Hipotesis.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Tempat Penelitian.....	35
C. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	35
1. Sejarah Singkat Kota Palembang.....	35
2. Letak dan Batas Wilayah.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
F. Definisi Operasional.....	40
G. Metode Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reabilitas.....	41
3. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	41
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Objek Penelitian.....	43
1. Kependudukan dan Karakteristik Responden.....	43
B. Pengujian Data.....	46
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
1) Uji Validitas.....	46
2) Uji Reabilitas.....	48
2. Uji Hipotesis.....	49
1) Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	49
2) Uji Koefisien (R^2).....	51
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	52
BAB V : PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54

B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	45
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X1.....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X2.....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Y.....	48
Tabel 4.9 Uji Reabilitas.....	49
Tabel 4.10 Uji F.....	50
Tabel 4.12 Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
------------------------------------	----