

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Jek (Ojek Online) di Kota Palembang Dalam Persepektif Ekonomi Islam

Oleh

Musdalifah

201501030

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Go-Jek (ojek online) cabang Palembang dan untuk mengetahui kedua variabel memiliki hubungan atau tidak. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling sebanyak 100 responden, responden tersebut adalah pelanggan go-jek di kota Palembang. Metode analisis yang digunakan adalah metode uji realibilitas, uji validitas, uji normalitas, regresi sederhana, uji t, dan uji Koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai R^2 sebesar 86,8% sedangkan sisanya sebesar 13,2% dijelaskan oleh faktor lain selain kualitas pelayanan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The Influence of The Quality of Service Against Satisfaction Customers UsersTaxi Online in the city Of Palembang in the perspective of Islamic Economics

By

Musdalifah

201501030

This study aimsti determine the influence of the quality of service against satisfaction customers in use the services of the taxi online branches palembang and to know both variable has e relationship or not. The determination samples used is a purposive sampling as much as a hundred respondents, the respondents is customers taxi online in the city palembang. The methods used is the test realibilitas, the test validitas, the test normality, regresion simple, the test t and test the coefficient dererminasi. Based on the results of research suggessts that the quality of service X influential positive significant against satisfaction customers Y with the value of eighty six, eigh percent, while the rest of thirteen, two per cent at explain by other factors in addition to the quality of service.

Key Words : The Quality Of Service, Satisfaction Customers