

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

GO-RIDE PADA APLIKASI GO-JEK

(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah

IAIN Kediri Angkatan Tahun 2015)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

AHMAD UBAIDILLAH ADDIEN AGUNG PERMATA

9.313.158.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

KEDIRI

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
GO-RIDE PADA APLIKASI GO-JEK**

(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan
Tahun 2015)

AHMAD UBAIDILLAH ADDIEN AGUNG PERMATA
9.313.158.15

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Ali Samsuri, MEI.
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 21 Oktober 2019
Lampiran :
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr .Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Ahmad Ubaidillah Addien Agung Permata
NIM : 931315815
Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride
Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Program Studi
Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2015

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamanya ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Ali Samsuri,MEI.

NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 21 Oktober 2019
Lampiran :
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr .Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Ahmad Ubaidillah Addien Agung Permata
NIM : 931315815
Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride
Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Program Studi
Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2015

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamanya ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapan terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Ali Samsuri,MEI.

NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN
Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride Pada
Aplikasi Go-Jek
(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri
Angkatan Tahun 2015)

AHMAD UBAIDILLAH ADDIEN AGUNG PERMATA
9.313.158.15

Telah diujikan di depan sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 17 Oktober 2019

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalia, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 0006 (.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001 (.....)

3. Penguji II

Ali Samsuri, MEI

NIP. 19771225 200901 2 006 (.....)

Kediri, 21 Oktober 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ (٨)

Artinya:

“Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”

(QS. Al-Mukminun [40]: 8)

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orangtuaku (Bapakku Suwarno dan Ibuku Winarsih)

Yang telah mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik,
mendampingi dan memotivasi sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini
dan selalu berharap saya dapat tersenyum dihari ini dan hari kelak. Terima kasih
tak terhingga, semoga amal keduanya dibalas dengan kebaikan yang tiada balas
dan menjadikannya sebagai ahli surga. Aamiin...

ABSTRAK

AHMAD UBAIDILLAH ADDIEN AGUNG PERMATA. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ali Samsuri, MEI: **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2015)**, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata kunci : kepercayaan, loyalitas konsumen

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Kepercayaan konsumen pada suatu produk dapat diciptakan dengan memberikan jaminan keamanan dan manfaat pada produk yang bersangkutan. Suatu perusahaan harus mampu menciptakan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk yang ditawarkan. Jika konsumen mempercayai produk yang disediakan oleh perusahaan, maka hal tersebut akan meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan dan loyalitas mahasiswa program studi ekonomi syariah IAIN Kediri angkatan 2015 pada layanan Go-Ride. Serta untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada layanan Go-Ride pada mahasiswa program studi ekonomi syariah IAIN Kediri angkatan 2015. Sampel data penelitian ini sebanyak 102 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan loyalitas masing-masing dalam kategori cukup. Terdapat hubungan yang kuat antara kepercayaan dan loyalitas konsumen. Serta adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas konsumen sebesar 58,5%, sedangkan 41,5% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain seperti kepuasan, ikatan emosi, kemudahan dan pengalaman pada perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Ride Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2015)”** dan syukur alhamdulillah dalam kurun waktu intensif bermula dari penetapan judul hingga penelitian hingga melewati tahap ujian, penulis berhasil menyelesaikan skripsi penelitian ini. Meski bukan yang terbaik dari penulis, namun skripsi ini bernilai lebih dari sekedar apa yang tertuang dari hasil belajar penulis selama ini.

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan serta kerja sama dari berbagai pihak. Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM. selaku pembimbing I dan Bapak Ali Samsuri, MEI. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Bapak Dr. Zayad Abd. Rahman, MHI selaku Wali Studi.

6. Bapak Nur Kholis selaku Driver Support Unit beserta seluruh jajaran kantor Go-Jek cabang Kediri.
7. Ayah dan Ibu beserta adikku tercinta terima kasih yang selalu dengan kesabarannya memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.
8. Sahabat-sahabatku Nabila, Nafika, Finalia, Dona, Mutiara, Fatma, Birul, Andini, Candra, Esti serta semua teman-teman seperjuangan mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan 2015 yang telah berperan besar atas terselesainya skripsi ini. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 7 Oktober 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah	13
C. Tujuan penelitian	13
D. Kegunaan penelitian	14
E. Hipotesis penelitian	14
F. Asumsi penelitian	15
G. Telaah pustaka.....	16
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kepercayaan	22
1. Definisi kepercayaan	22
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	23
3. Indikator kepercayaan.....	24
4. Manfaat kepercayaan.....	25
5. Kepercayaan dalam Islam	26
B. Loyalitas	29

1. Definisi loyalitas	29
2. Indikator loyalitas	30
3. Jenis-jenis loyalitas.....	31
4. Tingkatan loyalitas	33
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi lo.....	34
6. Manfaat loyalitas	35
7. Loyalitas dalam Islam	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian	39
B. Lokasi penelitian	40
C. Definisi operasional variabel	40
D. Populasi dan sampel	42
E. Sumber data penelitian	45
F. Metode pengumpulan data	45
G. Analisis data.. ..	47

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian.. ..	57
1. Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kediri	57
a. Sejarah singkat fakultas ekonomi dan bisnis islam.....	57
b. Visi dan misi dan tujuan	59
c. Struktur organisasi	62
d. Lokasi fakultas ekonomi dan bisnis islam	63
2. Transportasi online Go-Jek	63
B. Deskripsi Data.	64
1. Uji Validitas Instrumen	64
2. Uji Reliabilitas	67
3. Analisis Deskriptif	68
4. Uji Asumsi Klasik	72
a. Uji Multikolonieritas	72

b. Uji Autokorelasi	73
c. Uji Heteroskedastisitas	73
d. Uji Normalitas.... ..	75
e. Uji Korelasi..... ..	76
f. Uji Regresi	77
g. Uji t..... ..	78
h. Uji Koefisien Determinasi	79

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kepercayaan mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 Pada Layanan Go-Ride Dalam Aplikasi Go-Jek ...	81
B. Loyalitas Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 Terhadap Layanan Go-Ride Dalam Aplikasi Go-Jek	83
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 Pada Layanan Go-Ride Dalam Aplikasi Go-Jek.....	84

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	88
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pengguna Aplikasi Transportasi Online yang Sering Dipakai Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015, 2016, dan 2017.....	7
Tabel 1.2	: Jenis Layanan yang Sering Dipakai Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015.....	8
Tabel 1.3	: Lama Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 dalam Menggunakan Layanan Go-Ride.....	9
Tabel 1.4	: Penggunaan Go-Jek terhadap Layanan Go-Ride dalam 1 bulan....	9
Tabel 1.5	: Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015.....	10
Tabel 3.1	: Indikator <i>Independent Variable</i> Kepercayaan Konsumen.....	41
Tabel 3.2	: Indikator <i>Dependent Variable</i> Loyalitas Konsumen.....	42
Tabel 3.3	: Jumlah Keseluruhan Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 yang Memakai Transportasi Online.....	43
Tabel 3.4	: Jumlah Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2015 yang Memakai Aplikasi Go-Jek.....	43
Tabel 3.5	: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	55
Tabel 4.1	: Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	62
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen.....	65
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	66
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reabilitas Kepercayaan Konsumen.....	67
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.6	: Hasil Deskriptif Variabel Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen.....	69
Tabel 4.7	: Kategori Variabel Kepercayaan Konsumen (X).....	70
Tabel 4.8	: Kategori Variable Loyalitas Konsumen (Y).....	71
Tabel 4.9	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.10	: Hasil Uji Autokorelasi.....	73
Tabel 4.11	: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74

Tabel 4.12	: Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kepercayaan dan Loyaitas Konsumen.....	75
Tabel 4.13	: Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	76
Tabel 4.14	: Hasil Uji Regresi Sederhana.....	77
Tabel 4.15	: Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.16	: Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 : Tabulasi Skor Jawaban Angket Variabel Kepercayaan
- Lampiran 3 : Tabulasi Skor Jawaban Angket Variabel Loyalitas Konsumen
- Lampiran 4 : Data Penelitian dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 5 : Data Nama Responden Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah
Angkatan 2015
- Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Ijin Riset Penelitian
- Lampiran 8 : Tabel r
- Lampiran 9 : Tabel Durbin Watson (DW)
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup