

**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**PENGGUNA JASA *GO-RIDE* PADA GO-JEK**

**(Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Tahun Syariah 2017 IAIN Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



Oleh :

MOCHAMMAD AFIF ROSANDHY

931339315

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**PENGGUNA JASA *GO-RIDE* PADA GO-JEK**

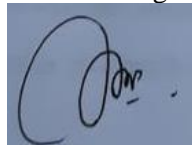
**(Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017)**

Mochammad Afif Rosandhy

931339315

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM**  
**NIP. 197405282003122001**

Pembimbing II



**Ali Samsuri, M.EI**  
**NIP. 197610312009011003**

## NOTA DINAS

Kediri, 17 Maret 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Kediri  
Di Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : MOCHAMMAD AFIF ROSANDHY  
NIM : 9.313.393.15  
Judul : PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA *GO-RIDE*  
PADA GO-JEK (STUDI PADA MAHASISWA  
PRODI EKONOMI SYARIAH TAHUN 2017 IAIN  
KEDIRI)

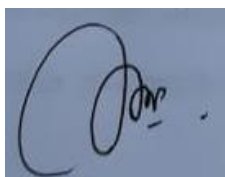
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM  
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 197610312009011003

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 Maret 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Kediri  
Di Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

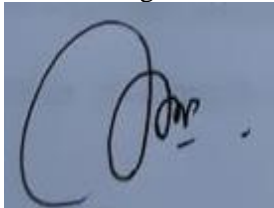
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MOCHAMMAD AFIF ROSANDHY  
NIM : 9.313.393.15  
Judul : PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA *GO-RIDE*  
PADA GO-JEK (STUDI PADA MAHASISWA  
PRODI EKONOMI SYARIAH TAHUN 2017 IAIN  
KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Maret 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM  
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 197610312009011003

**HALAMAN PENGESAHAN**

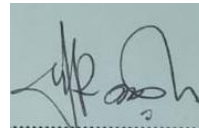
**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PENGUNA JASA *GO-RIDE* PADA GOJEK  
(Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Tahun 2017 IAIN Kediri)**

MOCHAMMAD AFIF ROSANDHY  
NIM 9313.393.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
pada tanggal 12 Maret 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Rofik Efendi, S.Kom., MM  
NIP. 19690617199831002



(.....)

2. Penguji I  
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM  
NIP. 197405282003122001



(.....)

3. Penguji II  
Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 197610312009011003



(.....)

Kediri, 17 Maret 2020  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



**Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI**  
NIP. 197501011998031002

## **MOTTO**

Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan Mengucap syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan keindahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Masruki dan Ibu Nanik Sri Wilujeng dan kakak tercinta Mas Shofa Ubaidillah beserta keluarga, adik tersayang Fidyah Ifaul Jannah, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan dukungan dalam bentuk moral maupun materiil.
2. Dosen pembimbing I Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie., S.E., MM yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
3. Dosen pembimbing II Bapak Ali Samsuri, M.EI yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu bersama dari semester satu hingga semester akhir, Muhammad Khoirudin, Eko Pujo, dan Wahyu Nusantara Aji semoga silaturahmi kita tidak akan pernah putus.
5. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi, semua mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015.
6. Dan yang terakhir kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sekaligus untuk almamaterku tercinta Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

## ABSTRAK

MOCHAMMAD AFIF ROSANDHY, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie., SE., MM dan Ali Samsuri, M.El: “Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa *Go-Ride* Pada Go-jek (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2017 IAIN Kediri)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2020.

Kata Kunci: Pengalaman dan Loyalitas Konsumen

Pengalaman adalah proses mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan aspirasi yang menguntungkan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang membawa kepribadian merk untuk hidup dan menambah nilai target pada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman, loyalitas konsumen dan pengaruh pengalaman terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa *Go-ride* pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan 2017

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner atau angket. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa *Go-ride* pada Go-jek sejumlah 47 konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman dan loyalitas konsumen pada mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2017 IAIN Kediri masing-masing dikategorikan cukup, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (mean) variabel (X) 88,49 dan nilai rata-rata (mean) variabel (Y) 88,51. Terdapat hubungan yang sangat kuat dengan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,819. Dan terdapat pengaruh pengalaman terhadap loyalitas konsumen pengguna *Go-ride* dengan besarnya pengaruh pengalaman 0,672 atau sebesar 67,2%, sisanya 32,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat Iman dan Nikmat Islamnya sehingga peneliti diberikan kesehatan dan jalan kemudahan dalam menyelesaikan masa-masa sulit dalam pembuatan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju umat yang lebih mulia dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata satu (S.1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri dan para pembantu Rektor serta seluruh jajarannya yang senantiasa mencurahkan dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staff Akademik dan Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini.
5. Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta (Bapak Masruki dan Ibu Nanik Sri Wilujeng) yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan mengiringi setiap langkah penulis dengan doa yang tulus, kesabarannya serta tak henti-hentinya memberikan dukungan baik secara moral maupun materiilnya.
6. Teman-teman seperjuangan Progam Studi Ekonomi Syariah angkatan 2015.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kediri, 18 Februari 2020  
Penulis,

Mochammad Afif Rosandhy

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Asumsi Penelitian .....	11
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	11
H. Telaah Pustaka.....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
A. Tinjauan Tentang Pengalaman .....	15
1. Pengertian Pengalaman .....	15
2. Karakteristik Pengalaman dalam Pemasaran .....	17
3. Indikator Pengalaman Konsumen .....	19
4. Pengalaman dalam Pandangan Ekonomi Syariah .....	22
B. Tinjauan Tentang Loyalitas .....	23
1. Pengertian Loyalitas .....	23
2. Tahap-Tahap Loyalitas .....	25
3. Karakteristik Loyalitas .....	27

4. Indikator Loyalitas Konsumen .....	28
5. Manfaat Loyalitas .....	28
6. Cara Membangun Loyalitas .....	30
7. Loyalitas Pedagang dalam Pandangan Ekonomi Syariah .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Definisi Operasional Variabel .....	34
C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Populasi dan Sampel .....	37
E. Data dan Sumber Data .....	38
F. Metode Pengumpulan Data .....	38
G. Instrumen Penelitian .....	39
H. Analisis Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kediri .....	49
2. PT. Gojek Indonesia .....	54
B. Deskripsi Data .....	58
1. Uji Validitas Reabilitas.....	58
2. Analisis Deskriptif.....	64
3. Uji Asumsi Klasik .....	67
4. Analisis Korelasi .....	70
5. Analisis Regresi .....	71
6. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	73
7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
A. Pengalaman Berperan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Go-ride pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017 .....	76
B. Loyalitas Konsumen Jasa Go-ride pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017.....	81

C. Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa <i>Go-ride</i> pada Mahasiswa prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2017 .....	82
BAB VI PENUTUP .....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2016, 2017, 2018 yang Menggunakan Jasa Ojek Berbasis Online
- Tabel 1.2 Data Pengguna Oejk Online Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017
- Tabel 1.3 Jasa Transportasi Ojek Online
- Tabel 1.4 Data Pengguna Layanan Go-Jek Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017
- Tabel 1.5 Faktor yang mempengaruhi Mahasiswa menjadi loyalitas terhadap pengguna *Go-ride*
- Tabel 3.1 Operasional Variabel X
- Tabel 3.2 Operasional Variabel Y
- Tabel 3.3 Bobot Penilaian Setiap Jawaban
- Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi
- Tabel 4.1 Struktur Organisasi
- Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pengalaman Sebelum Item Dihapus
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pengalaman Setelah Item Dihapus
- Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengalaman
- Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen Sebelum Item Dihapus
- Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen Setelah Item Dihapus
- Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas
- Tabel 4.8 Statistik Deskriptif
- Tabel 4.9 Kategori untuk Variabel X Pengalaman
- Tabel 4.10 Kategori untuk Variabel Y Loyalitas Konsumen
- Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas
- Tabel 4.12 Hasil Uji Antokorelasi
- Tabel 4.13 Kriteria Koefisien Korelasi Nilai  $r$
- Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Variabel
- Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.16 Hasil Uji T

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Uji Heteroskedastisitas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Tabel R
- Lampiran 4 Tabel *Durbin Watson* (DW)
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup