

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRABBIKE

**(Studi Kasus Pada Konsumen Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah
Ngronggo Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

YOSI ANGGIA PRAWESTI

9.313.029.16

PRODI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRABBIKE
(Studi Kasus Pada Konsumen Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah
Ngronggo Kota Kediri)

YOSI ANGGIA PRAWESTI

NIM. 9313.029.16

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 12 November 2020
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : YOSI ANGGIA PRAWESTI

NIM : 9.313.029.16

Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GRABBIKE (Studi Kasus Pada Konsumen
Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota
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 segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 12 November 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : YOSI ANGGIA PRAWESTI

NIM : 9.313.029.16

Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GRABBIKE (Studi Kasus Pada Konsumen
Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 November 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar dimaklumi atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRABBIKE (Studi Kasus Pada Konsumen Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri)

YOSI ANGGIA PRAWESTI

NIM. 9313.029.16

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 November 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, SE., MM

NIP. 19730113 200312 2 001 (.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naming Fatmawatie, SE., MM.

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

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE., MM.

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

Kediri, 12 November 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(QS. Al. Baqarah : 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa syukur terbesar tetap terhaturkan kepada Allah SWT. Sholawat serta salam terhaturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua oran tua saya, Bapak Gintoro & Ibu Winarti, yang selalu membimbing dan mendoakan anaknya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan putrinya di masa depan.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk pengasuh, dan santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri.
5. Teruntuk sahabat-sahabat saya tercinta dan teman-teman ES'16 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan kepada saya.
6. Teruntuk orang-orang yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan keras untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa mengabulkan doa kalian semua.

ABSTRAK

YOSI ANGGIA PRAWESTI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM : **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Grabbike (Studi Kasus Pada Konsumen Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri)**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri Tahun 2020.

Kata Kunci : Harga, Kepuasan Konsumen

Harga adalah sejumlah uang atas suatu produk atau jasa, yang diberikan kepada konsumen untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk atau jasa tersebut. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan senang seseorang terhadap kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima. Jika manfaat produk atau jasa tersebut melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas, jika manfaat produk tersebut memenuhi harapan maka konsumen akan puas, jika manfaat produk atau jasa tidak memenuhi harapan maka konsumen kecewa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harga, kepuasan konsumen serta pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Grabbike pada Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah santri pengguna jasa ojek *online* Grabbike. Sampel penelitian berjumlah 66 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel harga (X) termasuk dalam kategori cukup murah dengan nilai rata-rata sebesar 73,67 yang berada diantara skor 71,379 dan 75,961 dan variabel kepuasan konsumen (Y) termasuk dalam kategori cukup puas dengan nilai rata-rata sebesar 81,79 yang berada diantara skor 79,365 dan 84,215. Dari hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,567 yang berarti berkorelasi sedang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y=37,559+0,600X$. Adapun hasil perhitungan uji T menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Dengan nilai pengaruh sebesar 32,2%, sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi dan biaya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Grabbike (Studi Kasus Pada Konsumen Grabbike Santri Ma’had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun akhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjangan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Kedua Orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
6. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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

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

Kediri, 12 November 2020

Penulis

Yosi Anggia Prawesti
9313.029.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.	iii
NOTA PEMBIMBING.	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.	vii
ABSTRAK.	viii
KATA PENGANTAR.	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.	9
D. Manfaat Penelitian.	9
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian.	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Harga	
1. Pegertian Harga.....	16
2. Peran Harga.....	17
3. Tujuan Penetapan Harga.	18
4. Indikator Harga	18
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.	20
6. Harga Dalam Perspektif Islam.	21

B. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan.....	23
2. Indikator Kepuasan Konsumen	25
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen	27
5. Kepuasan Konsumen Dalam Islam	28
6. Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.	29

BAB III Metode Penelitian

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.	32
D. Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional	34
F. Pengumpulan Data.	36
G. Instrumen Penelitian	37
H. Analisis Data.	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Profil PT. Grab Indonesia.	45
2. Visi dan Misi.....	46
3. Layanan.....	46
4. Profil Responden.....	47
B. Deskripsi Data	
1. Uji Validitas.	48
2. Uji Reliabilitas.	53
3. Analisis Deskriptif.	56
4. Uji Asumsi Klasik.....	59
5. Uji Korelasi	63
6. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
7. Uji T	66

8. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).	67
---	----

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga <i>Grabbike</i> pada Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri.	68
B. Kepuasan Konsumen terhadap <i>Grabbike</i> Pada Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri.....	70
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Grabbike</i> Pada Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri	72

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.	75
B. Saran.	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Transportasi *Online* Santri Ma'had Darul Hikmah

Tabel 1.2 Jumlah Santri yang menggunakan layanan pada Aplikasi Grab

Tabel 1.3 Data Jumlah Pemakaian layanan *Grabbike*

Tabel 1.4 Indikator Faktor Kepuasan Konsumen

Tabel 3.1 Indikator Harga

Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen

Table 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tabel 4.1 Skala Likert

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X)

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga Sebelum Uji Coba (X)

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga Setelah Uji Coba (X)

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba (Y)

Tabel 4.8 Deskriptif Data Variabel Harga (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.9 Analisis Statistik

Tabel 4.10 Kategori Untuk Variabel Harga (X)

Tabel 4.11 Kategori Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov*

Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi

Tabel 4.15 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.17 Hasil Uji T

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (R^2)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Untuk Ma'had Darul Hikmah

Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 4 : Lembar Observasi

Lampiran 5 : Lembar Kuisisioner

Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

Lampiran 7 : Hasil Uji SPSS 21