

MOTTO

أَفْضَلُ الطُّرُقِ إِلَى اللَّهِ طَرِيقَةُ التَّعْلِيمِ وَتَعَلُّمِ

Lebih utamanya tarekat menuju Allah SWT

Adalah tarekat mengajar dan belajar.¹

¹ KH. Ahmad Djazuli Ustman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis.

Skripsi ini, peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Pudji Hartono dan Mama Lilik Farida yang senantiasa memberi dorongan semangat dengan nasihatnya dan yang selalu mendoakanku disetiap sujudnya
2. Kepada para Masyayikh Pondok Pesantren Al-Falah, terutama KH. Nurul Huda Djazuli pengasuh pondok Pesantren Al-Falah Putri dan Abah KH. Anwar Iskandar pengasuh Pondok Pesantren Al-Amin yang selalu menyalurkan keilmuan Agamanya dan selalu menaungi dengan do'a-do'anya.
3. Kepada Dosen Pembimbing 1 dan 2 yaitu Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM dan Ibu Sulistiyowati, S.Hi, M.Hi yang senantiasa membimbing, memberikan arahan dan motivasi yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepada seluruh ustadz ustadzah Pondok Pesantren Al-falah Putri dan Pondok Pesantren al-Amin yang selalu mengajarkan ilmunya kepada saya
5. Kakak ku tercinta Rosyidah Clivara Sari Anjani yang selalu memotivasi dan mendo'akan setiap langkah ini serta Adikku dan adek tercinta Ladysyah Fitri Rohmah yang selalu memberikan senyuman tulus pengobar semangatku.
6. Teman-teman angkatan 2014 program studi Ekonomi Syari'ah khususnya Kepada sahabatku Indria, Na'imah, febri, Anggun, Ifa, Khotimah.
7. Kluarga A2 tercinta Mbak Novi, Uyut, Mbak Arik, Mbak Zifa, Mbak Binti, Mimi, Elfin, Lestari, Aini, Muna, Vina, Fafa, Arini, Eliyah, Mega, Septi, Ijah, Mbak Eva, Mbak Risa
8. Kepada para sahabat yang selalu mendukung dan memberi semangat, Diana, Riskia, Lu'el, Ma'rifah, Umam, Ulil, Lukman, Levy, Mas Fandy

9. Keluarga besar Pondok Pesantren Al-Amin dan Pondok Pesantren Al-Falah
10. Kepada seluruh pihak yang ikut serta dalam penelitian Skripsi ini
11. Kepadamu yang selalu menyemangatiku dan mau mendengar keluh kesahku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji hanya milik Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sampai saat ini. Atas rahmat-Nya pula peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (studi pada mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amin)”** sebagai salah satu prasyarat guna memperoleh gelar sarjana pada Prodi Ekonomi Syariah jurusan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri. Selanjutnya shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yang penuh dengan keilmuan.

Keberhasilan menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berupa arahan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan kerendahan dan ketulusan hati selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Rektor IAIN Kediri Dr.H. Nur Chamid, MM .
2. Bapak Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M,HI.
3. Bapak dosen pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM dan Sulistiyowati, S.Hi, M.Hi yang telah banyak membantu, memberikan masukan-masukan dan dorongan serta motivasi demi terselesaikanya Skripsi ini.
4. KH. Anwar Iskandar selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-Amin, para pengurus pondok, dan teman-teman semuanya yang ada di Pondok Pesantren Al-Amin yang telah memberikan waktu luang dan saran serta segala bantuan demi terselesaikanya penulisan skripsi ini.

5. Ayah Mama serta saudara tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah SWT meridhai dan membalas dengan surga-Nya. Amin.
6. Teman-teman mahasiswa jurusan ekonomi syariah IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Semoga Allah mengabulkan do'a dan cita-cita kita.

Semoga kebaikan dari berbagai pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan penulis juga mohon maaf, apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemui berbagai kesalahan pengetikan terlebih bila ada kesalahan yang bersifat esensial. Harapan penulis, semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 26 Maret 2018

Ira Humaira Hany

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian.....	14
G. Asumsi penelitian.....	15
H. Penegasan istilah.....	15

BAB II : LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Layanan	16
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2. Dimensi Kualitas.....	19
B. Harga	21
1. Konsep Harga.....	21
2. Peran Harga.....	22
3. Tujuan Penetapan Harga.....	23
4. Strategi Penetapan Harga.....	24
5. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	26
C. Kepuasan Konsumen	28
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2. Teori Kepuasan.....	31
3. Pengukur Kepuasan Konsumen.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Variabel penelitian	37
D. Devinisi Operasional.....	38
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian Data	41
G. Analsis Data	41
BAB IV : Hasil Penelitian.....	51
A. Gambaran Umum PT. Go-Jek Indonesia	51
1. Sejarah Singkat	51
2. Misi Go-Jek	52
3. Jenis Layanan	52
4. Profil Responden	54
B. Deskripsi Data Penelitian.....	54

1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reabilitas.....	55
3. Uji Normalitas.....	60
4. Uji Multikolinieritas.....	62
5. Uji Heteroskedastisitas.....	63
6. Auto Kolerasi.....	64
7. Korelasi Ganda.....	65
8. Analisis Regresi Ganda.....	67
9. Uji F.....	69
10. Uji T.....	70
11. Koefisien determinasi parsial (r^2).....	72
BAB V : PEMBAHASAN	74
A. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Konsumen Go-Jek.....	74
B. Pengaruh harga terhadap kepuasan Konsumen Go-Jek.....	75
C. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Go-Jek (studi pada mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amn).....	76
BAB V : PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Penelitian dari STAIN Kediri
- Lampiran 2: Surat Balasan dari Pondok Pesantren
- Lampiran 3: Surat Izin Pondok Pesantren Al-Amin
- Lampiran 3: Daftar Konsultasi
- Lampiran 4: Angket Penelitian
- Lampiran 5: Hasil Uji Pengolahan Data (Uji Statistik)
- Lampiran 6: Tabel Durbin waston
- Lampiran 7: F Tabel
- Lampiran 8: T Tabel
- Lampiran 9: Daftar Riwayat Hidup

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK**

(Studi pada Mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri pondok pesantren
Al-Amin)

SKRIPSI



Oleh:

Ira Humaira hany

931304014

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GO-JEK
(STUDI PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI YANG MENJADI SANTRI PUTRI
PONDOK PESANTREN AL-AMIN)**

IRA HUMAIRA HANY

NIM: 9.313.040.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sulistiyowati, S.HI, MEI
NIP. 191810930 2000901 2 008

NOTA DINAS

Kediri, 08 Agustus 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : IRA HUMAIRA HANY
NIM : 9.313.040.14
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK (STUDI PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI YANG MENJADI SANTRI PUTRI PONDOK PESANTREN AL-AMIN)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sulistyowati, S.HI, MEI
NIP. 191810930 2000901 2 008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 05 September 2018

Nomor : -
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel 07-Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi Permintaan Bapak Rektor untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :


Nama : IRA HUMAIRA HANY
NIM : 9.313.040.14
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK
(STUDI PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI YANG
MENJADI SANTRI PUTRI PONDOK PESANTREN AL-
AMIN)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang
dilaksanakan pada tanggal 27 Agustus 2018, kami dapat menerima dan
menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sulistiyowati, S.HI, MEI
NIP. 191810930 2000901 2 008

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GO-JEK**




**(STUDI PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI YANG MENJADI SANTRI PUTRI
PONDOK PESANTREN AL-AMIN)**

IRA HUMAIRA HANY

NIM: 9.313.040.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Agustus 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Sri Anugrah Natalina, SE, MM ()
NIP. 19771225 200901 2 006
2. Penguji I
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM ()
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji II
Sulistiyowati, S.HI, MEI ()
NIP. 19810930 200901 2 008

Kediri, 05 September 2018
Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri

Dr. H. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

ABSTRAK

IRA HUMAIRA HANY, Dosen pembimbing: Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM, dan Sulistiyowati, S.Hi. MEI Skripsi berjudul “*pengaruh Kualitas layanan dan Harga terhadap kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amin)*. Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri. 2018.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Harga, Kepuasan Konsumen

Dunia usaha sekarang ini mengalami kemajuan seiring dengan kemajuan teknologi. Seperti halnya Go-Jek. Kesuksesan dalam usaha salah satunya yakni kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah di berikan perusahaan kepada konsumennya, maka kepuasan konsumen akan terjadi. Selain kualitas layanan, harga juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga adalah jumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) Go-Jek pada mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasi (sebab akibat), dimana populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amin yang menggunakan Go-Jek yang berjumlah 64 sehingga sampel yang digunakan seluruh populasi karena jumlahnya kurang dari 100.

Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS16 yaitu hasil uji f menunjukkan bahwa H_0 ditolak yang artinya variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan konsumen (Y) karena $F_{hitung} = 12.640 > F_{tabel} = 3,14$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) karena nilai yang didapat yaitu $t_{hitung} 2,056 > t_{tabel} 1,670$ maka H_0 ditolak, sedangkan variabel harga (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) karena nilai yang didapat yaitu $t_{hitung} 3,642 > t_{tabel} 1,670$ maka H_0 ditolak. Sedangkan nilai hasil uji koefisien determinasi sebesar nilai R Square sebesar 0,293 yang artinya pengaruh kualitas layanan dan harga hanya mampu menjelaskan sebesar 29,3% terkait dengan kepuasan konsumen sedangkan sisanya 70,7% disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti emosi, biaya, iklan dan lain-lain