

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PENGGUNA GRABFOOD

(Studi kasus pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan

Tahun 2018)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana

Ekonomi (SE)



Oleh:

Bella Novia Rachmawati

9313.544.15

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GRABFOOD
(Studi kasus pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan
Tahun 2018)**

BELLA NOVIA RACHMAWATI

9313.544.15

Telah disetujui.

Pembimbing I



(Achmad Munif, SE, MM)
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



(Sri Anugerah Natalina, SE, MM)
NIP. 197712252009012006

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 26 Februari 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Kediri – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : BELLA NOVIA RACHMAWATI
NIM : 9.313.544.15
Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
GRABFOOD (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA EKONOMI SYARIAH IAIN
KEDIRI ANGKATAN TAHUN 2018

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 terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

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

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 26 Februari 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Kediri – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : BELLA NOVIA RACHMAWATI
NIM : 9.313.544.15
Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
GRABFOOD (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA EKONOMI SYARIAH IAIN
KEDIRI ANGKATAN TAHUN 2018

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
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

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

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA GRABFOOD
(Studi kasus pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan
Tahun 2018)

BELLA NOVIA RACHMAWATI

9.313.544.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 13 Januari 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, MSi

NIP. 19720412 200604 2 001 (.....)

2. Penguji I

Achmad Munif, SE, MM

NIP. 19691025 200312 1 001 (.....)

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

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

Kediri, 26 Februari 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: رضا الرب في
الرضا الوالدين و سخطه في سخطهما

“Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam telah bersabda,”Ridha Rabb terletak pada ridha kedua orang tua dan murka-Nya terletak pada kemurkaan keduanya.” (Riwayat Ath Thabarani)

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم إن الله يقول أنا
عند ظن عبدي بي وأنا معه إذا دعاني

“Sesungguhnya Allah berkata : Aku sesuai prasangka hambaku padaku. Jika prasangka itu baik, maka kebaikan baginya. Dan apabila prasangka itu buruk, maka keburukan baginya.” (HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, yang ingin saya haturkan adalah rasa syukur beriringan dengan ucapan *alhamdulillah* untuk Sang Maha Segalanya Allah SWT, karena tanpanya saya tidak akan bisa selancar ini dalam menikmati karunia hidup yang begitu luar biasa. Juga kepada panutanku *Rasulullah* Muhammad SAW, yang sangat saya rindui dan senantiasa sata nantikan *syafa'at*-nya.

Kedua, Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya. Bapak Rochmad dan Ibu Sunarti. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, mereka berdua membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku. Kata maaf yang sedalam-dalamnya atas segala kurang yang ada dalam diri saya, semoga Allah memberikan saya kesempatan bagi saya untuk membalas segala kasih sayangnya.

Ketiga, untuk keluarga saya yang lainnya, kakak saya Adi Suwantoro, S.E, & Claudya Orlando Anjeng Saraswati, adik-adik saya Chrisnando Nur Rochman dan Achmad Djofan Brilliansyah, kakak sepupu saya Hendri Winarsih, keponakan saya Karunia Ayu Putri, Fazila Ayudia Shanum, Eka Utacya Putri, dan juga untuk Arum Rahma Agustina, serta Moch. Fadzil Fu'addin terimakasih atas cinta kasih, perhatian, dan juga do'a-do'a terbaiknya untuk saya selama ini. Semoga Allah melindungi kita semua hingga nanti bertemu di surganya Allah bersama sebagai keluarga kembali.

Keempat, untuk guru-guru dan dosen-dosen saya dari mulai pendidikan pertama hingga sekolah tinggi saya ini. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya

atas ilmu yang sangat bermanfaat yang bisa menjadi bekal bagi saya hingga dewasa. Tanpa kalian saya tidaklah akan bisa memahami arti setiap pelajaran yang saya tempuh selama ini. Sungguh hanya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan kalian. Dan teruntuk Bapak Achmad Munif, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing I) dan Ibu Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing II) terimakasih telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas waktu, daya dan upaya bapak ibu untuk membantu saya hingga skripsi ini selesai dengan baik. Semoga Allah mencatat kebaikan bapak ibu sebagai amal jariyah yang tak pernah putus.

Kelima, khususnya teruntuk kawan-kawanku SDI AL-HUDA, MTsN KEDIRI 2, MAN 2 KEDIRI, IAIN Kediri (Intan Kusuma Dewi, Ade Putri Mardiana, Munawarotul Fikriyah, Nia Hidayatul Fitriah, dll) dan teruntuk teman KKN Kelompok 47 Putuk (Aldi, Alvin, Alef, Latif, Laila, Khoir, Fikri, Zulfa, Feri, Aina, Nur) terimakasih telah menjadi keluarga selama 45 hari dan akan menjadi kenangan yang indah-serta keluarga Dsn. Putuk yang selalu aku rindukan, serta untuk lainnya pula) yang luar biasa yang tak henti-hentinya memberikan saya support dan bantuan apa saja yang saya perlukan. Semua sangat berarti bagi saya, semoga kebaikan kalian semua menjadi orang-orang pilihan Allah yang tercatat sebagai manusia yang kelak bisa menyandang *muslim* dan *muslimah* terbaik.

Terakhir, teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridha Allah, ilmu, rizqi, jodoh. Serta selalu menjadi hamba yang lebih baik.

ABSTRAK

BELLA NOVIA RACHMAWATI, Dosen Pembimbing ACHMAD MUNIF, S.E., M.M. dan SRI ANUGRAH NATALINA, S.E., M.M. : **“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna GrabFood (Studi kasus pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2018)”**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri tahun 2020.

Kata Kunci: harga, kepuasan pelanggan.

Grab merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa berbasis *online*. Salah satu fitur andalan dari grab yaitu layanan GrabFood. Para mahasiswa sangat terbantu dengan adanya GrabFood, selain karena kemudahan dan efisiensi waktu, GrabFood juga memberikan banyak promo potongan harga atau kode *voucher* yang digunakan ketika sedang melakukan pemesanan, sehingga mahasiswa tersebut mendapatkan harga yang lebih murah dan sesuai dengan kantong mahasiswa. Dengan adanya harga dan juga promo yang diberikan GrabFood sehingga memberikan kepuasan tersendiri terhadap mahasiswa tersebut.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor harga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar harga dan kepuasan pelanggan pengguna GrabFood pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri tahun 2018. Serta pengaruh harga dan kepuasan pelanggan pengguna GrabFood pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri tahun 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 95 responden.

Berdasarkan hasil penelitian ini, standar harga GrabFood bagi mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri tahun 2018 dalam kategori murah yaitu dengan persentasi 87,7%. Kepuasan pelanggan GrabFood pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri tahun 2018 termasuk dalam kategori sangat puas yaitu dengan persentasi 76,9%. Serta adanya pengaruh harga secara simultan sebesar 76,3% terhadap kepuasan pelanggan pengguna GrabFood pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri tahun 2018, sedangkan sisanya yaitu 23,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu seperti faktor empati, penampilan fisik, jaminan keamanan, kehandalan dan keterampilan, dan juga kecepatan *driver*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, *hidayah*, dan *inayah*-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna GrabFood (Studi kasus pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Tahun 2018)**”, dan penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada *Rasulullah* Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk jalan yang lurus. Semoga syafa’atnya senantiasa menaungi kita hingga *yaumul akhir* nanti.

Untuk mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri beserta Bapak Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri
3. Bapak Achmad Munif, S.E., M.M. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu,

mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan

4. Beasiswa dari Pemerintah Kota Kediri.
5. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Rochmad dan Ibu Sunarti, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
6. Kakak-kakaku dan adik-adikku tersayang yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan hanya bisa memberikan doa "*jaza kumullah ahsanal jaza*" semoga kebaikannya dibalas oleh kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu mengharapkan saran, kritik, pengarahan, dan bimbingan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Selanjutnya penulis memohon kepada Allah SWT, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 26 Februari 2021

Bella Novia Rachmawati
9.313.544.15

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	11
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	16
BAB II : LANDASAN TEORI.....	17

A. Harga	17
1. Pengertian Harga	17
2. Peranan Harga	18
3. Tujuan Penetapan Harga	19
4. Indikator Harga	20
B. Kepuasan Pelanggan	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
4. Pengukur Kepuasan Pelanggan	24
C. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	25
D. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Analisis Data.....	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri	40
2. PT Grab Indonesia.....	46
B. Deskripsi Data.....	55
1. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	55
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	59
C. Analisis Data	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Uji Asumsi Klasik	62
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	65
4. Uji Hipotesis.....	66
BAB V : PEMBAHASAN	69
A. Standar Harga GrabFood bagi Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Tahun 2018	69
B. Kepuasan Pelanggan Pengguna GrabFood pada Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Tahun 2018	72
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna GrabFood pada Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Tahun 2018	75
BAB VI : PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data mahasiswa prodi ekonomi syariah IAIN Kediri.....	3
Tabel 1.2 Data pengguna transportasi <i>online</i>	4
Tabel 1.3 Jumlah responden berdasarkan intensitas pengguna Grab.....	4
Tabel 1.4 Jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang sering digunakan	5
Tabel 1.5 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 3.1 Indikator Harga	29
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3.3 Kriteria koefisien korelasi nilai r.....	38
Tabel 4.1 Struktur organisasi	45
Tabel 4.2 Hasil uji validitas variabel harga.....	55
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan	56
Tabel 4.4 Hasil uji reabilitas variabel harga (sebelum uji coba).....	57
Tabel 4.5 Hasil uji reabilitas variabel harga (setelah uji coba).....	57
Tabel 4.6 Hasil uji reabilitas variabel kepuasan pelanggan (sebelum uji coba)	58
Tabel 4.7 Hasil uji reabilitas variabel kepuasan pelanggan (setelah uji coba) ...	58
Tabel 4.8 Deskripsi data hasil penelitian	59
Tabel 4.9 Hasil deskriptif harga dan kepuasan pelanggan	60
Tabel 4.10 Kategori variabel harga.....	61
Tabel 4.11 Kategori variabel kepuasan pelanggan	62
Tabel 4.12 Hasil uji normalitas	62
Tabel 4.13 Hasil uji autokorelasi	64
Tabel 4.14 Hasil uji korelasi variabel	65

Tabel 4.15 Hasil uji regresi linier sederhana.....	66
Tabel 4.16 Hasil uji signifikansi F.....	66
Tabel 4.17 Hasil uji T.....	67
Tabel 4.18 Hasil uji koefisien determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Grab	46
Gambar 4.2 Logo GrabFood	49
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Angket Uji Instrumen Variabel Harga
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket Uji Instrumen Variabel Kepuasan
Pelanggan
- Lampiran 3 : Tabulasi Angket Uji Hasil Variabel Harga
- Lampiran 4 : Tabulasi Angket Uji Hasil Variabel Kepuasan
Pelanggan
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Data Penelitian dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup