

**PERAN APLIKASI ANTAUTAMA.CO.ID DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

Windyaningsi

9313.203.15

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN APLIKASI ANTAUTAMA.CO.ID DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)**

Oleh:

Windyaningsi

9313.203.15

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Amrul Muttaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 27 Juni 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Rektor 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 : Windyaningsi
NIM : 9313.203.15
Judul : Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah 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 Munaqasah. Demikian agar maklum atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Muttaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 15 Juli 2022

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

Kepada
Yth. Bapak Rektor 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 : Windyaningsi
NIM : 9313.203.15
Judul : Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Anta Utama
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai petunjuk dan
tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang
dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2022, kami dapat menerima dan
menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Muttaqin, M.E.I
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN APLIKASI ANTAUTAMA.CO.ID DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)

**WINDYANINGSI
9313.203.15**

Telah diujikan di depan sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 11 Juli 2022

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Rofik Efendi, S.kom, MM
NIP. 196906171998031002
2. **Penguji I**
Amrul Mutaqqin, M.E.I
NIP. 197605072008011013
3. **Penguji II**
Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202



(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 11 Juli 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I
NIP. 197501011998031002

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama kesyukuran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain) berharaplah kepada Tuhanmu”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

Percayalah tidak ada hal yang tidak mungkin, Allah SWT berkata “Man Jada Wa Jadda” siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tersayang La Ngane (Bapak) dan Suriyati (Ibu) yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, do'a terbaik dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan studi saya. Kalian sangat berarti bagik saya.
2. Nenek, Kakak dan kedua adik saya yang telah memberikan doa dan semangat sepanjang hari.
3. Kepada Bapak Amrul Muttaqin, M.E.I dan Bapak Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah sabar, ikhlas dalam membimbing dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.
4. Bestie Nurul Qomariyah, Sonia El, Fatma, Kakak Muhusiri dan kakak Arya yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan yang selalu membuatku semangat untuk tidak menyerah dalam penulisan skripsi.
5. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan.

ABSTRAK

WINDYANINGSI, Dosen Pembimbing: Amrul Muttaqin, M.E.I dan Arif Zunaidi, M.H.I, M.E.I : PERAN APLIKASI ANTAUTAMA.CO.ID DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)

Kata Kunci: Peran aplikasi, kepuasan pelanggan.

Antautama.co.id adalah sistem inovasi penjualan online yang memudahkan melakukan transaksi tiket pesawat dengan menerapkan sistem jaringan. Pada sistem ini bagi yang sudah menjadi pelanggan dapat melakukan reservasi tiket secara online realtime, mudah dan cepat. Tujuan untuk menganalisa peran aplikasi antutama.co.id dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus penelitian adalah: 1). Bagaimana peran aplikasi antautama.co.id dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. 2). Bagaimana peran aplikasi antautama.co.id dalam meningkatkan kepuasan pelanggan prespektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus di lapangan dan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan untuk memenuhi keabsahan data, maka peneliti menggunakan kredibilitas, kekuatan pengamat, observasi, ketergantungan dan kepastian.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh sebagai berikut: Peran aplikasi antautama.co.id menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan aplikasi tersebut tingkat kepuasannya sangat baik. PT. Anta Utama Kediri benar-benar memberikan pelayanan yang maksimal dengan berbagai kebijakannya yang ada dalam aplikasi, yaitu aplikasi antautama.co.id sebagai suatu sistem pelayanan yang baik bagi pelanggan masyarakat yang memesan membeli tiket pesawat secara online. Untuk memberikan pelayanan terpadu dengan tujuan memudahkan para pelanggan masyarakat untuk mengakses informasi tentang persyaratan dan ketentuan serta garansi yang ada dalam aplikasi antautama.co.id. Pelanggan juga menggunakan sistem pemesanan pembelian tiket pesawat secara online mudah, murah dan cepat. Terdapat Tingkat kepuasan dan ketidak pelanggan telah merasa puas dengan aplikasi, Ada beberapa hal yang kurang di perbaiki antara lain pendistribusian produk dan sistem server jaringan yang selalu terganggu dalam menggunakan aplikasi antautama.co.id, kualitas informasi serta server yang selalu terganggu loading atau error. sistem aplikasi telah sesuai dengan akaidah islam, yaitu terdapat sifat kejujuran, amanah dan baik, sehingga dapat dipercaya oleh pelanggan pengguna aplikasi antautama.co.id ini dari syariah Islam, termasuk di antaranya adalah memberikan jasa pelayanan yang baik menurut syariah Islam kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri. Dalam upaya memenuhi persyaratan tersebut, maka skripsi ini ditulis dengan judul “ Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” (Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri).

Selanjutnya penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kesalahan kekurangan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini. Penulisan menyadari bahwa tanpa kontribusi pemikiran, gagasan serta dorongan berbagai pihak, sulit dibayangkan skripsi ini akan terselesaikan. Berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak maka sebagai ungkapan rasa hormat yang dalam penulih mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin. M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Ahmad Syakur, Lc., MEI selaku ketua Jurusan Studi Ekonomi Syariah dan Ibu Nilna Fauza, MHI sebagai Sekretaris sekretaris Jurusan Studi Ekonomi Syariah. Berserta seluruh staf pengajar di Jurusan studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

3. Bapak Amrul Muttaqin, M.E.I dan Bapak Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I selaku pembimbing skripsi, yang dengan sabar dan bijak terus membimbing, menasehati dan mengarahkan penulis untuk menghasilkan karya terbaik yang penulis miliki.
4. Ayahanda La Ngane dan Ibunda Suriati, terimakasih atas kasih sayang bimbingan dan motivasi yang tak kunjung henti dari mereka berdua sehingga penulis mampu mengenyam pendidikan yang layak untuk bekal masa depan. Sebagai wujud terimakasih, penulis persembahkan skripsi ini untuk mereka berdua. Do'a ibu khususnya senantiasa penulis harapkan dalam mengarungi bahtera kehidupan ini. Terimakasih juga Nenek, kakak, dan kedua adikku yang telah memberikan semangat setiap hari.
5. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis satu persatu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi usaha agen travel. Akhirnya hanya do'a jauhlah yang dapat penulis mohonkan kepada Allah SWT. Semoga senantiasa membimbing langkah kita menuju masa depan yang lebih baik. Aamiin.

Kediri, 27 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I-PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka	9
BAB II-LANDASAN TEORI.....	15
A. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
B. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	23
BAB III-METODE PENLITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Kehadiran Peneliti.....	28
C. Lokasih Penelitian.....	29

D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Analisis Data	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	33
H. Tahap-tahap Penelitian.....	35
BAB IV-PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum PT. Anta Utama Kediri.....	36
B. Paparan Data	40
C. Temuan Penelitian.....	45
BAB V-PEMBAHASAN	48
A. Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	49
B. Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan prespektif Islam.....	54
BAB V-PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65
RIWAYAT HIDUP	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan	4
Tabel 1.2 Data tingkat kepuasan aplikasi antautama.co.id	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aplikasi Antautama.co.id	40
Gambar 4.2 Login Aplikasi Antautama.co.id	41