

**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
GOJEK PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISLAM ANGKATAN 2018 IAIN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH

INEZ DWITA ARYANI SETIAWAN

NIM. 9.313.306.18

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

2022

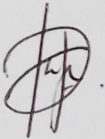
HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOJEK
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
ANGKATAN 2018 IAIN KEDIRI**

**INEZ DWITA ARYANI SETIAWAN
NIM. 9.313.306.18**

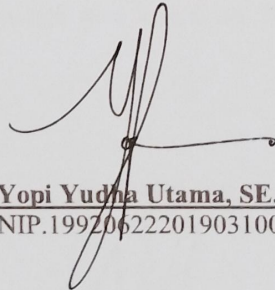
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Yopi Yudha Utama, SE, MSA
NIP. 199206222019031008

NOTA DINAS

Kediri, 17 Februari 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : INEZ DWITA ARYANI
NIM : 9.313.306.18
Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOJEK PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM ANGKATAN 2018 IAIN KEDIRI**

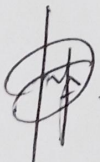
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

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.

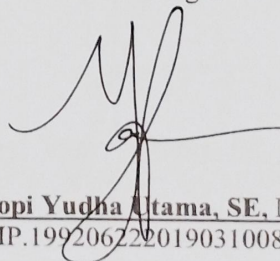
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Yopi Yudha Utama, SE, MSA
NIP. 199206222019031008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 April 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

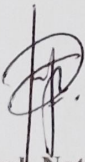
Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : INEZ DWITA ARYANI
NIM : 9.313.306.18
Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM ANGKATAN 2018 IAIN
KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya. Sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

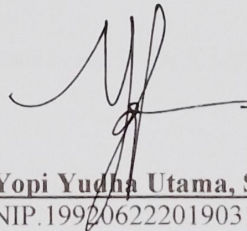
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Yopi Yudha Utama, SE, MSA
NIP. 199206222019031008

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
GOJEK PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISLAM ANGKATAN 2018 IAIN KEDIRI

INEZ DWITA ARYANI SETIAWAN

NIM 9.313.306.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 18 April 2022

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 197405282003122001

(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

(.....)

3. Penguji II

Yopi Yudha Utama, SE, MSA
NIP. 199206222019031008

(.....)

Kediri, 22 April 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



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

MOTTO

*Never Give up on something you really want. It's difficult to wait, but it's more
difficult to regret*

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Ibuku tecinta, Ibu Suratih yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, serta doa-doa yang tak pernah putus sepanjang masa. Dan untuk Papaku, Alm. Moch. Wildan Nuristyan wujud terimakasih dan doa yang tak dapat kuungkapkan dengan kata-kata.
2. Yang terhormat Dosen Pembimbing I, Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. Yang telah melimpahkan ilmu, meluangkan waktu, membimbing, dan memberi nasihat serta masukkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Yang terhormat Dosen Pembimbing II, Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA. Yang telah melimpahkan ilmu, meluangkan waktu, membimbing, dan memberi nasihat serta masukkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Untuk Abah Kirom dan Amma Munifah yang telah memberikan dukungan, nasihat, serta masukkan untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Untuk Penyanyi favorit saya Reza Artamevia, yang lagu-lagunya selalu menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Untuk Bude Rana, Bude Ana, Pakde Hendro, Mbak Ajeng, Mas Satrio, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan nasihat, serta masukkan untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Untuk almamaterku tercinta Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, and I wanna thank me for just being me at all times.*

ABSTRAK

Inez Dwita Aryani Setiawan, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina., SE., MM dan Yopi Yudha Utama., SE., MSA: “Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Pengguna Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2022.

Kata Kunci: Kemudahan dan Loyalitas Pengguna

Kemudahan adalah suatu ukuran dimana seseorang memiliki anggapan bahwa menggunakan teknologi tidak dibutuhkan banyak usaha, mudah digunakan serta mudah dalam pengoperasiannya. Kemudahan dapat meningkatkan efisiensi suatu hal baik produk ataupun jasa. Kemudahan dapat membuat pengguna menikmati penggunaan layanan jasa online dengan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan, loyalitas pengguna dan pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna Gojek pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Sampel pada penelitian ini merupakan pengguna Gojek sejumlah 127 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan loyalitas pengguna pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam angkatan 2018 IAIN Kediri masing-masing dikategorikan cukup, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (*mean*) variabel X 62,46 dan nilai rata-rata (*mean*) variabel Y 51,78. Terdapat hubungan yang cukup kuat dengan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,452 dan terdapat pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna Gojek dengan besarnya pengaruh kemudahan 0,177 atau sebesar 17,7%, sisanya dipengaruhi oleh gabungan faktor lain seperti pengalaman, kepercayaan, ikatan emosi, dan kepuasan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji hanya milik Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan semua nikmat-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan Skripsi IAIN Kediri tahun 2022 ini. Tidak lupa shalawat beserta salam penulis haturkan, semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

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. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri dan Seluruh jajarannya yang senantiasa mencurahkan dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Sri Aungrah Natalina, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staff Akademik, Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini.
5. Terkhusus kepada Orang Tua tercinta Ibu Suratih yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan mengiringi setiap Langkah penulis dengan doa yang tulus, kesabarannya serta tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik secara moral maupun materiilnya.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Eknomoi Syariah Angkatan 2018.
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 kata 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, 17 Februari 2022

Penulis,

Inez Dwita Aryani Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
NOTA DINAS	3
NOTA PEMBIMBING	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	5
MOTTO	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
ABSTRAK.....	9
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	18
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kegunaan Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kegunaan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Layanan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Layanan Jasa	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
B. Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
C. Loyalitas Pengguna	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Loyalitas	Error! Bookmark not defined.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
3. Indikator Loyalitas Pengguna	Error! Bookmark not defined.
D. Loyalitas dalam Pandangan Islam	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Bebas (Independen)	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Terikat (Dependen)	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Organize</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Scoring</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Penyusunan Tabel atau Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
4. Processing	Error! Bookmark not defined.
I. Pengujian Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
J. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Persamaan Regresi Sederhana	Error! Bookmark not defined.
5. Pengujian Hipotesis Uji-t	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri	Error! Bookmark not defined.

2. Layanan Jasa Online Gojek	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kemudahan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri pada Layanan Jasa Online Gojek	Error! Bookmark not defined.
B. Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri terhadap Layanan Jasa Online Gojek	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri pada Layanan Jasa Online Gojek	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir**Error! Bookmark not defined.**
No table of figures entries found.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Semester Gasal 2020/2021 IAIN Kediri.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Data Pengguna Layanan Jasa Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.3 Rentang Waktu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri Menggunakan Layanan Gojek**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.4 faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Indikator Variabel X (Kemudahan)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y (Loyalitas Pengguna)**Error! Bookmark not defined.**

No table of figures entries found.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Tabulasi Skor Jawaban Angket Kemudahan (X)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Tabulasi Skor Jawaban Angket Loyalitas Pengguna (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Kemudahan.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan dan Variabel Loyalitas Pengguna.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Analisis Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Kategori Untuk Variabel Kemudahan **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9 Kategori Untuk Variabel Loyalitas Pengguna**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10 Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 12 Uji Autokorelasi**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 13 Analisis Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 14 Uji Regresi Linear dan Uji Hipotesis T**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 15 R Tabel**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 16 Tabel Durbin Watson.....**Error! Bookmark not defined.**