

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS JASA
TRANSPORTASI ONLINE DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

LAILATUL ROFIQOH

NPM. 21601082107



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Transportasi Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi empiris pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap transportasi online secara bersama-sama terhadap mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis, menggunakan transportasi online pada saat ini adanya ojek online lebih praktis dan mudah, dapat memesan via internet tanpa harus ke pangkalan ojek, perjalanan dapat dilacak, lokasi driver saat menjemput dapat diketahui, waktu menunggu bisa diukur. Sampel teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, Sehingga jumlah sampel yang diteliti sebesar $2984 \times 15\% = 448$ mahasiswa. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, empati, kehandalan pelayanan dan layanan fisik, memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas jasa dengan nilai signifikan lebih kecil dari nilai 0,05. Dalam pandangan Islam semua perilaku manusia harus sesuai perintah Allah SWT lewat Al-Quran dan Hadist. Islam mengajarkan setiap pelaku bisnis agar bersikap profesional yaitu dapat berkerja dengan cepat dan tepat sehingga amanat dalam tanggung jawabnya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan (Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kehandalan Pelayanan dan Layanan Fisik) Loyalitas Jasa

ABSTRACT

The purpose of this study is to test The Effect of Service Quality on Online Transportation Services Loyalty in the Islamic Economy Perspective. Empirical studies on students of the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang. Using online transportation at this time nowadays because the existence of an online motorcycle taxi is more practical and easy, can order via the internet without having to go to an ojek base, trips can be tracked, the location of the driver when picking up can be known, the waiting time can be measured. The sampling technique used was purposive sampling, so the number of samples studied was $2984 \times 15\% = 448$ students. Based on the results of this study that the quality of service (X) which consists of responsiveness, assurance, empathy, service reliability and physical services, has a significant effect on service loyalty with a significant value smaller than the value of 0.05. In the view of Islam, all human behavior must be in accordance with the orders of Allah SWT through the Al-Quran and Hadith. Islam teaches every business person to be professional that is able to work quickly and precisely so that he is mandated in his responsibilities.

Keywords: Service Quality (Responsiveness, Assurance, Empathy, Service Reliability and Physical Services) Service Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah sarana yang sangat mendukung dalam aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, oleh karena itu transportasi sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti perekonomian yang berkaitan dengan pengiriman barang atau jasa angkutan penumpang dan lain sebagainya. Ketergantungan akan transportasi sangat tinggi bagi masyarakat dari berbagai jenis transportasi seperti transportasi darat, udara dan laut khususnya di Indonesia. Transportasi darat yang paling mendapatkan perhatian khusus atau diminati masyarakat karena dapat mempersingkat waktu perjalanan dan kemacetan yang terjadi dikota.

Transportasi online adalah salah satu fenomena bisnis jasa transportasi ditengah kemajuan teknologi komunikasi, dahulu ojek biasa dikelola secara kepemilikan tunggal dan biasanya pelanggan harus datang ke pangkalan ojek untuk memakai jasa transportasinya, tetapi untuk saat ini banyak bermunculan perusahaan *unicorn* yang dikelola sangat baik dan professional, kemunculan ini sangat membantu bagi masyarakat khususnya bagi mahasiswa atau mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang sebagai responden yang akan diteliti.

Alasan masyarakat menggunakan transportasi online pada saat ini ialah adanya ojek online lebih praktis dan mudah daripada ojek konvensional, dapat memesan via internet tanpa harus ke pangkalan ojek, perjalanan dapat dilacak, lokasi driver saat menjemput dapat

diketahui, waktu menunggu bisa diukur, transportasi online punya program loyalitas pelanggan, Munculnya persaingan transportasi online yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang ada melalui pengembangan loyalitas pelanggan merupakan tujuan strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit mereka. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah perusahaan, loyalitas yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan terhadap produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis untuk menciptakan para pelanggan merasa puas.

Beberapa jasa transportasi online yang cukup banyak dikenal masyarakat salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pemesanan berbasis online membuat adanya ketergantungan kestabilan jaringan internet, selain itu masalah keselamatan juga sangat berperan, driver yang ingin tepat waktu menjemput dan mengantarkan pelanggan ke lokasi tujuan sering berkendara terburu-buru di jalan. Kalau lebih dicermati masih ada banyak hal lagi yang harus dibenahi setelah faktor keamanan, faktor kenyamanan juga perlu diperhatikan seperti dalam keadaan hujan pihak perusahaan transportasi online tidak menyediakan jas hujan untuk para penumpang. Apabila hal ini dibiarkan terus-menerus artinya pengemudi dan perusahaan transportasi online tidak bekerja

sesuai standar yang ditentukan dan tidak memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggannya. Pengaruh kualitas pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang telah dikemukakan pada penelitian terdahulu oleh (Zahra, 2017) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam pandangan Islam semua perilaku manusia harus sesuai perintah Allah SWT lewat Al-Quran dan Hadist. Islam mengajarkan setiap pelaku bisnis agar bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga amanat dalam tanggung jawabnya. Sebagaimana tertulis dalam Al-Quran pada surat al-anfal ayat 27 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahuinya. (Q.S Al-Anfal:27).

Dalam Al-Qur'an Allah menegaskan sebagian manusia memikirkan kehidupan di akhirat kelak, namun sebagian manusia lainnya hanya memikirkan dunia, tidak peduli apapun jabatan atau pekerjaan seseorang, berlakulah amanah dan profesional, agar sukses dalam melaksanakan pekerjaan dan bermanfaat bagi umat. Jika hal ini dilakukan insyaallah ia akan diberikan amanah yang lebih besar lagi dan tidak perlu melakukan cara-cara yang tidak benar.

Terdapat beberapa hal yang membuat mahasiswa tertarik menggunakan jasa transportasi online ini dari kualitas pelayanan yang diberikan yang membuat kepuasan bagi pelanggannya. Dari uraian masalah di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah loyalitas jasa transportasi online berpengaruh terhadap kualitas layanan pada mahasiswa FEB

Universitas Islam Malang dengan judul penelitian: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Transportasi Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keandalan Pelayanan dan Layanan Fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?
2. Apakah Daya Tanggap berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?
3. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?
4. Apakah Empati berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?
5. Apakah Keandalan Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?
6. Apakah Layanan Fisik berpengaruh terhadap Loyalitas Jasa ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

:

1. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keandalan Pelayanan dan Layanan Fisik secara bersama-sama terhadap Loyalitas Jasa.
2. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap Loyalitas Jasa.
3. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap Loyalitas Jasa.
4. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap Loyalitas Jasa.

5. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan Pelayanan terhadap Loyalitas Jasa.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Layanan Fisik terhadap Loyalitas Jasa

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi bagi beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan memilih penggunaan jasa Transportasi Online.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pengalaman, khususnya mengenai pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Transportasi Online dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Transportasi Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan variabel Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keandalan Pelayanan dan Layanan Fisik berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Jasa.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keandalan Pelayanan dan Layanan Fisik berpengaruh signifikan positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Jasa

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner melalui google form, membuat keterbatasan jumlah responden yang menjawab kuesioner disebabkan dimasa pandemi covid 19.
2. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang periode 2019/2020.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menerapkan metode survei melalui kuesioner dengan ditambahkan teknik wawancara secara langsung, agar data dari responden akan lebih menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih luas dari seluruh perguruan tinggi di Kota Malang sehingga jumlah responden juga bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun 2017 "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-jek" *Jurnal Ekodemica* Vol.1 No. 2.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ananto Hayuning Rat 2015 "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya" Program Studi Teknik Industri S-2, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
- Denny Erica 2018 "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta"
- Departemen Agama 2008 RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Diponegoro Bandung.
- Departemen Pendidikan. 2007 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia,
- Djarmiko Noviantoro 2019 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online" Universitas Tridinanti, Palembang
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21. Cet. Ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek Indonesia. (27 November 2017). "Tentang Gojek" <https://www.go-jek.com/about/>
- Go-jek.com (Diakses pada 04 mei 2019) "Kantor Gojek Lampung" <https://www.go-jek.com/blog/lampung/>
- Go-jek.com (Diakses pada 13 Mei 2019) "Tentang Kami" <https://www.go-jek.com/about/>
- Januar Efendi Panjaitan 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung* Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom
- Kadunci, Rifaldi dan Sulistyowati. (Oktober 2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negri Jakarta*. Jurnal Epigram Vol. 13 No. 2
- Kotler Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Laurent, Felicia . (2016) *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra. Jurnal AGRO Vol. 4 No. 2.

- Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Jurnal. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja 2017 *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Saputra, Rovinov, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pt NusantaraSakti Demak)*
- Sugiyono. 2012 *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012 *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Edisi 2*. Yogyakarta: C.V ANDI,
- Tjiptono, Fandy. 2015 *Strategi Pemasaran Edisi Empat*. Yogyakarta: ANDI,
- Tersedia, di: <https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-profilgrab.html> (10 Desember 2018).
- Tersedia, di: <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> (10 Desember 2018).
- W, Ricky Griffin. 2010. *Manajemen Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga,
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas (Diakses pada 05 Mei 2019) "Gojek"
<https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>
- Zahra Atika 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online. Skripsi (Program Studi Manajemen-Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya,)*