

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli hasil karya tulis saya pribadi

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika kailmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Januari 2020

Materai 10.000

Achmad Ridhwan Herdiana
NIM. 131401348

ABSTRAK

Nama: Achmad Ridhwan Herdiana NIM: 131401348, Judul Skripsi: ***Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Serang)***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang, (2) pengaruh promosi terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang, dan (3) pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna transportasi Go-Jek di Kota Serang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang, dibuktikan nilai t hitung sebesar 2,142; nilai signifikansi $0,035 < 0,05$; (2) promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang dibuktikan nilai dari t hitung 1,426; nilai signifikansi $0,065 > 0,05$; (3) terdapat pengaruh kualitas layanan dan promosi secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen jasa transportasi Go-Jek di Kota Serang, dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 7,428 dan signifikansi $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Promosi, Loyalitas Konsumen, Go-Jek*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman No.30, Serang 42118 ☎ (0254) 200323 - 208849 ext 2030fax

Nomor : Nota Dinas

Lampiran: 1 (Satu) eksemplar

Hal : **Usulan Munaqasyah
a.n Achmad Ridhwan Herdiana
NIM. 181410131**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten

Di –

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Achmad Ridhwan Herdiana, NIM. 181410131** dengan judul skripsi “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Serang)*”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 16 Januari 2020

Pembimbing I,

Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II,

Anita, M.Si
NIP: 19820808 201503 2 003

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Serang)

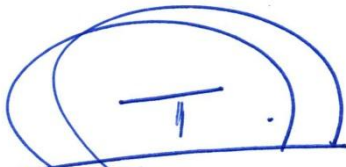
Oleh :

Achmad Ridhwan Herdiana

NIM. 131401348

Menyetujui,

Pembimbing I,



Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II,



Anita, M.Si
NIP: 19820808 201503 2 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Sripsi a.n Achmad Ridhwan Herdiana NIM: 131401348 yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Serang)*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 April 2020, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 April 2020

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP. 19640212 199103 2 003

Sekretaris Merangkap Anggota



Irmatul Hasanah, M.Si

NIP. 19910830 201903 2 021

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP. 19640212 199103 2 003

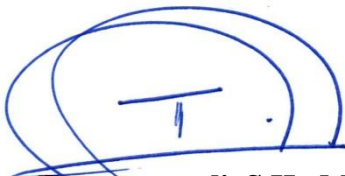
Penguji II,



Mochamad Indrajit Roy, M.M

NIP. 19801129 201503 1 001

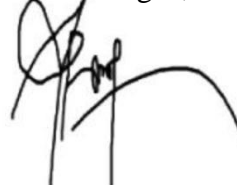
Pembimbing I,



Rustamunadi, S.H., M.H

NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II,



Anita, M.Si

NIP: 19820808 201503 2 003

Persembahan

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku yang sangat ku cintai dan kubanggakan yaitu Bapakanda Kusnadi, S.Pd. dan Mamahand Saprah. Sebagai tanda bukti, hormat dan terima kasih yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapa dan mamah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih baik untuk bapa dan mamah yang telah mendidik yang membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendo'akanku hingga menjadi lebih baik lagi. Sehingga aku dapat menyelesaikan tugas akhirku ini di UIN "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten.

Terimakasih...

MOTTO

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ أَبِي كَثِيرٍ وَابْنُ حُجْرٍ قَالُوا حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ عَنْ ابْنِ جَعْفَرٍ عَنِ الْعَلَاءِ عَنْ أَبِيهِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ دَعَا إِلَى هُدًى كَانَ لَهُ مِنَ الْأَجْرِ مِثْلُ أُجُورِ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ أُجُورِهِمْ شَيْئًا وَمَنْ دَعَا إِلَى ضَلَالَةٍ كَانَ عَلَيْهِ مِنَ الْإِثْمِ مِثْلُ آثَامِ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ آثَامِهِمْ شَيْئًا

pahala (dalam perbuatan itu) dan pahala orang yang menirunya tidak di kurangi pahalanya sedikitpun. Dan barang siapa yang melakukan perbuatan yang jelek, ia akan menanggung dosa dan orang-orang yang menirunya dengan tidak di kurangi dosanya sedikitpun”.

(HR.imam muslim)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Achmad Ridhwan Herdiana, lahir di Pandeglang tanggal 07 Oktober 1995 yang beralamat di Kp. Benger, RT/RW 04/01, Ds. Nanggala, Kec. Cikeusik, Kab. Pandeglang, Prov. Banten. Penulis adalah anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Kusnadi, S.Pd. dan Ibu Saprah. Pendidikan formal yang diselesaikan oleh penulis adalah di SD Negeri Nanggala 01 lulus pada tahun 2008, selanjutnya di MTsN 01 Cikeusik lulus pada tahun 2010, selanjutnya di MA Daarul Hasan Cikeusik lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan kuliah di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam pada jurusan Ekonomi Syari'ah tahun 2013, dan 2016 berubah status menjadi Universitas Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten pada program strata 1 (S-1) Jurusan Ekonomi Syari'ah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadira Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT, dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Serang)”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sulan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin

Banten, yang telah mendorong terselesainya skripsi yang dibuat penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M.Ak, Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini. Allah SWT membalas kebaikan ibu.
4. Bapak Rustamunadi, M.H. selaku Pembimbing I dan Ibu Anita, M.Si. sebagai Pembimbing II yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas bimbingannya Allah SWT membalas kebaikan bapak dan ibu.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulan Maulana Hasanuddin Banten, Yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Terkhusus kepada orang tuaku, Bapak Kusnadi, S.Pd. dan Ibu Saprah yang telah memberikan kasih sayang dengan tulus, tidak pernah berhenti mendo'akan, memberi nasihat, motivasi serta memberikan dukungan yang berupa moril maupun materil sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kasih sayang Allah selalu menyertai kalian. Amiiin.

7. Serta seluruh teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya.
8. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah Tahun Angkatan 2013, dan Rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT, membalasnya dengan pahala yang melimpah. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat penulis masih dalam tahap proses belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 14 Januari 2020

Achmad Ridhwan Herdiana

NIM: 131401348

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR MOTTO	vii
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9

F. Kerangka Pemikiran	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kualitas Layanan	15
1. Pengertian Layanan	15
2. Kualitas Layanan	20
3. Konsep Kualitas Layanan	22
4. Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	23
B. Promosi	25
1. Pengertian Promosi	25
2. Konsep Promosi	26
3. Promosi Dalam Perspektif Islam	32
C. Loyalitas Konsumen	33
1. Pengertian Loyalitas	33
2. Tahap Pembentukan Loyalitas	34
3. Konsep Loyalitas Konsumen	38
4. Loyalitas Dalam Perspektif Islam	42
D. Penelitian Terdahulu	44
E. Hipotesis	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Ruang Lingkup Penelitian	49
B. Jenis Dan Sumber Data.....	49
1. Jenis Data.....	49
2. Sumber Data	50
C. Teknik Pengumpulan Data	50
D. Populasi Dan Sampel.....	52
1. Populasi	52
2. Sampel	53
E. Teknik Pengambilan Sampel	54
F. Instrumen Penelitaian	54
G. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Instrumen	61
2. Statistik Sekriptif	63
3. Uji Asumsi Klasik	64
4. Analisis Regresi Linear Berganda	68
5. Uji Hipotesis	69
6. Koefisien Determinasi	71
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	72
A. Gamabran Hasil Penelitian	72

1. Sejarah Singkaat PT. Gojek Indonesia	72
2. Visi Dan Misi.....	73
B. Profil Responden	74
C. Teknik Dasar Analisis Data.....	76
1. Uji Instrumen.....	76
2. Statistik Seskriptif.....	80
3. Uji Analisis Klasik.....	81
4. Analisis Regresi Linear Berganda	90
5. Uji Hipotesis	92
6. Koefisien Determinasi	96
D. Pembahasan dan Pnelitian	97
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Tahapan Pembentukan Loyalitas Konsumen	36
3.1 Alternatif Jawaban Variabel Penelitian	52
3.2 Operasional Variabel Penelitian	55
4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	75
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.3 Hasil Uji Validitas	77
4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	79
4.5 Hasil Uji Analisis Statistik Destriktif	80
4.6 Hasil Uji Kolmogrov-Smirmov	83
4.7 Hasil Uji Glejser	86
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	88
4.9 Hasil Uji Autokorelasi	89
4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	90
4.11 Hasil Uji t (Parsial).....	92
4.12 Hasil Uji f (Simultan)	95
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	97

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran	13
2.1 Hasil Manifestasi Loyalitas	42
4.1 Hasil Uji <i>Probability Plot</i>	82
4.2 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	85
4.3 Hasil Uji Autokorelasi	89