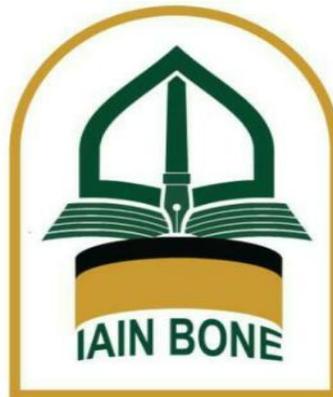


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GRAB TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DI KEL. MALIMONGAN BARU
KEC. BONTOALA KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA EKONOMI DALAM BIDANG EKONOMI SYARIAH
PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN BONE**

Oleh:

MUHAMMAD FASHAN RUMI

NIM. 01163032

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BONE
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fashan Rumi

NIM : 01163032

Jenjang : Sarjana (S1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian dan seluruhnya, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku demikian pula skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum,

Bone, 26 Agustus 2021
Penyusun



MUHAMMAD FASHAN RUMI

NIM: 01163032

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Kelurahan Malimongan Baru Kecamatan Bontoala Kota Makassar* yang disusun oleh Saudara **Muhammad Fashan Rumi**, NIM: 01163032, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (Eksyar) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis, 02 Desember 2021 M bertepatan dengan tanggal 27 Rabiul Akhir 1443 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

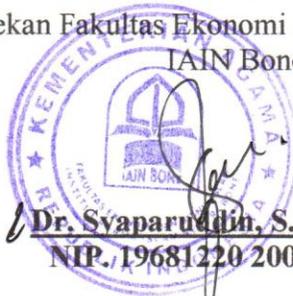
Bone, 04 Januari 2022 M
30 Jumadil Awal 1443 H

DEWAN MUNAQISY:

Ketua	: Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.S.I.	(.....)
Sekretaris	: Ismail Keri, S.Ag., M.H.	(.....)
Penguji I	: A. Ika Fahrika, SE., M.Si	(.....)
Penguji II	: Shadriyah, S.Ag., M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Aksi Hamzah, SE., M,SI	(.....)
Pembimbing II	: Zulkifli, SPd., M.Si	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Bone



Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.S.I.
NIP. 19681220 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi:

Nama : Muhammad Fashan Rumi

NIM : 01163032

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone

Yang dengan judul:

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Kelurahan .Malimongan Baru, Kecamatan Bontoala, Kota Makassar. Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasyahkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

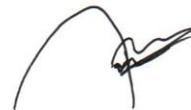
Bone, 26 Agustus 2021

Pembimbing I



Aksi Hamzah SE., M.SI.
NIP. 197008201999031001

Pembimbing II



Zulkifli, S.Pd., M.Si.
NIP. 198506122015031003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap konsumen pengguna grab di kelurahan malimongan baru kota makassar. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan penelitian lapangan yang berupa observasi, kuesioner, dan juga dokumentasi. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 100 orang dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang pelanggan grab di Kelurahan Malimongan Baru. Metode analisis yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dari pengujian melalui program IBM SPSS 21 yang digunakan untuk menganalisis data, yakni menyebar kuisisioner kepada konsumen Grab yang ada di kelurahan malimongan baru kota Makassar, dan diuji melalui program IBM SPSS 21, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Grab yang ada di kota Makassar, sangat kuat dilihat dari hasil uji regresi sederhana dengan dengan hasil persamaan $Y = 0,545 + 0,202 X + e$ yang menunjukkan konstanta positif yang memiliki arti apabila nilai X dan Y sama dengan nol atau tetap maka Y sama dengan 0,545. Hal ini juga didukung dengan hasil koefisien korelasi (Uji R) sebesar 61 % dan juga dilihat dari hasil validitas pada variabel kualitas pelayanan (X), dan kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Grab , Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat tuhan Yang Maha Esa, yang tidak terpenjara dan memenjarakan Makhluk-Nya. Dan atas berkah dan rahmat-Nya pulalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi .

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, namun masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Alm. Fuad Rumi dan Alm. Iva Alatas yang telah membesarkan dan mendidik saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak-kakak saya Fikri Rumi, Fakhri Rumi, Fadhil Rumi, Faiz Rumi, dan adik saya Fayyad Rumi yang telah mendidik saya, memberikan dukungan, bantuan materil dan motivasi serta doa yang tulus ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan juga Kakak saya terkhususnya kepada Fathiyah Rumi dan ipar saya Anwar Sadat Abdul Malik dan juga keponakan saya Iffah Fathinah yang telah banyak membantu saya dari segi kesediaan

waktu, tenaga bahkan biaya demi berjalannya proses penyelesaian skripsi ini dan juga memberikan motivasi dan dorongan kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini, banyak terima kasih buat kalian semua.

3. Prof. Dr. A. Nuzul, S.H., M.Hum., Selaku Rektor IAIN Bone yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.
4. Dr. Syaparuddin, S.A.g., M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta staff nya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
5. Ibu Andi Ika Fahrika, S.E., M.SI. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bone (IAIN) Bone beserta staff nya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
6. Kepada Bapak Dr. Aksi Hamzah, S.E., M.SI. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Zulkifli, S. Pd., M.SI selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta membagikan ilmunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Sungguh berharga ilmu dan pengalaman yang beliau berikan selama proses bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Mardaniah, S.Ag., S. Hum., M.SI selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh Staf Perpustakaan, yang telah memberikan pelayanan dan bantuan informasi melalui buku-buku perpustakaan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Para Dosen yang telah memberikan ilmunya sejak semester awal hingga semester akhir yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Burhan.S.Sos Selaku Lurah Malimongan Baru Kota Makassar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Teman-teman eksyar 2 angkatan 2016, yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat saya Ikram Juanda, Ismail Bahri, Ahmad Agus, Willyam Arafat, Kharisman, Irfan, Asrisal, Musdalifah, Sulfitra, Rayong dan Sepupu-sepupu saya Farhan Alhasni, Aidhil Yahya Rumi, Mufqi Rumi, Alwin Alatas, Fahri Ali serta semua teman-teman yang lain yang penulis tidak sempat sebutkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu, memberikan dukungan, dan juga motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat ridho dan dibalas dengan amal ibadah dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada setiap pembaca sebagai referensi dan media untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Amin !!! Sekian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Watampone, 11 Agustus 2021



MUHAMMAD FASHAN RUMI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL,	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI,	ii
HALAMAN PENGESAHAN,	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING,	iv
ABSTRAK ,	v
KATA PENGANTAR,	vi
DAFTAR ISI,	ix
DAFTAR TABEL,	xi
DAFTAR GAMBAR,	xiii
DAFTAR LAMPIRAN,	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI,	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang ,	1
B. Rumusan Masalah ,	2
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian ,	2
D. Ruang Lingkup Penelitian ,	3
E. Sistematika Pembahasan ,	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Penelitian Terdahulu ,	5
B. Kajian Teoritis ,	10
C. Kerangka Pikir ,	20
D. Hipotesis ,	21

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian , 22
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian , 22
- C. Data dan Sumber Data , 22
- D. Populasi dan Sampel , 23
- E. Variabel Penelitian , 25
- F. Teknik Pengumpulan Data , 25
- G. Teknik Pengujian Data, 28
- H. Teknik Analisis Data , 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Data , 32
- B. Hasil Pengujian Instrumen , 48
- C. Pembahasan , 53

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan , 55
- B. Implikasi , 55
- C. Saran , 55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu , 5.
Tabel 1.2	Contoh Skala Likert, 26.
Tabel 1.3	Kisi-Kisi Kuesioner, 26.
Tabel 2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 32.
Tabel 2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 32.
Tabel 2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir, 33.
Tabel 2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan/Order, 33.
Tabel 3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 1, 35.
Tabel 3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 2, 36.
Tabel 3.3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 3, 37.
Tabel 3.4	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 4, 38.
Tabel 3.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 5, 39.
Tabel 3.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 6, 40.
Tabel 3.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 7, 41.
Tabel 3.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, 8, 42.
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen, 1, 43.
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen, 2, 44.
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen, 3, 45.
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen, 4, 46.
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen, 5, 47.
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian, 48.
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian, 49.
Tabel 5.3	Hasil Uji Normalitas, 49.

Tabel 5.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana, 51.

Tabel 5.5 Hasil Uji Kofisien Determinasi R^2 , 52.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir, 21.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Permohonan Surat Izin Penelitian dari Kampus IAIN Bone, 60.
- Lampiran 2: Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 61.
- Lampiran 3: Surat Izin Penelitian Kelurahan Malimongan Baru, 62.
- Lampiran 4: Angket Penelitian, 63.
- Lampiran 5: Hasil Jawaban Responden, 67.
- Lampiran 6: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas, 75.
- Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas, 76.
- Lampiran 8: Hasil Analisis Uji Regresi Sederhana, 77.
- Lampiran 9: Foto Dokumentasi, 78.

DAFTAR TRANSLITERASI

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vocalnya tanpa di beri tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>Fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
أُو	<i>Kasrah dan wau</i>	Au	a dn u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هُوْلٌ : *hauLa*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا . . . ا . . . ي -	<i>Fathah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dangaris di atas
ي ـ	<i>Kasrah dan yā'</i>	ī	i dangaris di atas
و	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dangaris di atas

Contoh:

مَاتَوْيَل : qilā

يَمُوتُ : yamūtu

4. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-*serta bacaan kedua kata itu terpisah, makatā' *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fāḍilah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonanganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

Jika huruf ي ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf

kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i. Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyyatau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*az-zalzalāh*)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta‘murūna*

النَّوْعُ : *al-nau‘*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya,

kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهِ *billāh* بِاللهِ *billāh*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwata ‘ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihiwasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	SebelumMasehi
l.	=	Lahirtahun (untuk orang yang masihhidupsaja)
w.	=	Wafattahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat