



**PENGARUH PELAYANAN TRANSPORTASI SPEEDBOAT TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. KAISAR SINAR SAMUDERA  
PANGKALAN KERINCI PERSPEKTIF  
EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Syari'ah dan Hukum*



**UIN SUSKA RIAU**

**MUHAMMAD REYNALDY PUTRA EFENDI**

**12020511450**

**PROGRAM S1**

**EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024 M/1446 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Dalam Perspektif Ekonomi Syariah** yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Reynaldy Putra Efendi  
 NIM : 12020511450  
 Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 5 September 2024

Pembimbing Skripsi II

Dr. Zuraidah, M.Ag

NIP. 19710813 199603 2 001

Pembimbing Skripsi I

Dr. Nurnasrina, SE. M.Si

NIP. 19800405 200901 2 008

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah,** yang ditulis oleh:

Nama : **Muhammad Reynaldy Putra Efendi**

Nim : **12020511450**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : **Rabu/ 25 September 2024**

Waktu : **13.00**

Tempat : **Ruangan Munaqasyah Lt.2 Fakultas Syariah Dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 8 Oktober 2024**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA  
NIP. 19711006 200212 1 003

Sekretaris

Dr. Musnawati, S.E., M.Ak  
NIP. 19740206 200501 2003

Penguji I

Dr. Drs. H. Muh. Said. HM, MA, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Penguji II

Dr. Syahpawi, S. Ag., M. Sh  
NIP. 19730307 200701 1 032

Mengetahui  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. Zulkifli M.Ag**  
NIP. 19741006 200501 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau  
Strategi Komunikasi of Sultan Syarif Kasim Riau



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : Muhammad Reynaldy Putra Efendi

**NIM** : 12020511450

**Tempat/ Tgl. Lahir** : Pekanbaru / 28 Agustus 2002

**Fakultas/Pascasarjana** : Syariah dan Hukum

**Prodi** : Ekonomi Syariah

**Judul Skripsi :**

**Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
  2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
  3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
  4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Agustus 2024

menbuat pernyataan



BE614AKX676199704

**Muhammad Keynaldy Putra Efendi**

**NIM : 12020515293**

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**M. Reynaldy Putra E (2024): Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi di mana perusahaan tersebut merupakan satu-satunya yang ditunjuk untuk mengangkut karyawan PT RAPP ke lokasi penanaman bibit. Posisi monopoli ini memberikan kekuatan besar dalam menguasai layanan transportasi di wilayah tersebut. Tanpa adanya pesaing lain, perusahaan cenderung mengabaikan standar pelayanan yang seharusnya diberikan kepada penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan transportasi speedboat terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data penelitian yaitu data primer, subjek pada penelitian ini adalah para Karyawan pada PT. RAPP di Kabupaten Pangkalan Kerinci. Adapun populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. RAPP yang berjumlah 88 orang dan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability* dengan menggunakan metode *purposive sampling* sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 47 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang terdiri dari, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan uji koefisien determinasi untuk mengukur kontribusi variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan transportasi speedboat terhadap kepuasan penumpang. hasil pengujian telah diketahui nilai hasil uji nilai  $t_{hitung} (4.961) > t_{tabel} (2.01410)$  Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t). Jadi dapat di simpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Perspektif ekonomi syariah, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Kaiser Sinar Samudera sudah menerapkan prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab untuk memenuhi harapan penumpang. Hal ini dapat diketahui dari aspek berwujud yang sudah tampil rapi, bersih, dan nyaman. Selanjutnya dari aspek keandalan dapat diketahui dari kemampuan karyawan dalam melayani dan mengoperasikan speedboat penumpang tanpa membeda-bedakan.

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Kepuasan Penumpang, dan Transportasi*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah”**. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kegelapan dan penuh kebodohan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, baik berupa dorongan, kritik, dan saran diberikan kepada penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yth:

1. Ayahanda Syaiful Efendi dan Ibunda tercinta Kasmila dengan ketulusan hati selalu mencurahkan kasih sayang, membimbing, mendidik, dan berkorban serta mendoakan untuk kebahagiaan dan kesuksesan penulis dalam



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

menyelesaikan studi, dengan penuh pengorbanan dan kasih sayang yang tiada terkira.

2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta civitas akademik Uin Suska Riau.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S. Ag., M.Si selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M. Ag selaku Wakil Dekan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M. Ag sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak, sebagai Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah beserta seluruh Staff Program Studi Ekonomi Syariah atas bantuan yang besar dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nurnasrina, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki, menyempurnakan materi dan telah meluangkan waktunya kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hendri Sayuti, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak dan Ibu Pimpinan PT. Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci beserta seluruh staf/karyawan yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Dr. H. Muhammad Tawwaf, S.IP., M.Si selaku kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 8 Agustus 2024

Penulis

**Muhammad Reynaldy Putra Efendi**  
**NIM. 12020511450**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teoritis .....	10
1. Pelayanan.....	10
2. Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.....	16
3. Kepuasan Penumpang.....	22
4. Kepuasan Penumpang Perspektif Ekonomi Syariah .....	25
B. Kerangka Pemikiran .....	28
C. Penelitian Terdahulu.....	29
D. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Sumber Data Penelitian .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Teknik Analisa Data .....	35
H. Gambaran Umum Penelitian .....	40



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan .....	55
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci .....	55
2. Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci .....	57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel I.1	Data Pelayanan Penumpang Speedboat Per Bulan PT. Kaisar Sinar Samudera .....	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel III.1	Parameter Skala Likert .....	35
Tabel III.2	Defenisi Variabel.....	39
Tabel IV.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel IV.2	Deskripsi Umur Responden.....	43
Tabel IV.3	Deskripsi Lama Penggunaan Transportasi Speedboat .....	44
Tabel IV.4	Hasil Analisis Deskriptif .....	45
Tabel IV.5	Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Pelayanan.....	46
Tabel IV.6	Distribusi Jawaban Kuisioner Responden Terhadap Kepuasan Penumpang .....	47
Tabel IV.7	Uji Validitas.....	48
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	51
Tabel IV.11	Hasil Uji t .....	53
Tabel IV.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
Tabel IV.13	Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan .....	54
Tabel IV.14	Data Pelayanan Penumpang Speedboat Per Bulan PT. Kaisar Sinar Samudera .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar III.1	Struktur Organisasi PT. Kaisar Sinar Samudera .....	41
Gambar IV.1	Pengujian Analisis Grafik Histogram.....	50



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara kepulauan dengan ribuan pulau yang tersebar di wilayah seluas 735.355 mil persegi, Indonesia membutuhkan sarana transportasi yang memadai untuk dapat menghubungkan seluruh daerah di kepulauan ini. Kebutuhan akan transportasi merupakan kebutuhan turunan yang timbul akibat adanya aktivitas ekonomi, sosial, dan lainnya. Dalam konteks makroekonomi, transportasi berperan sebagai tulang punggung bagi perekonomian nasional, regional, maupun lokal, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Perlu diingat bahwa sistem transportasi memiliki sifat sebagai sistem jaringan, di mana kinerja pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi antar jaringan yang ada.<sup>1</sup>

Sistem transportasi yang terintegrasi, baik di wilayah perkotaan, pedesaan, maupun antar kota, kota dan desa, serta antar desa, merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Berbagai kegiatan pemerintahan, perdagangan, industri, pendidikan, dan lainnya yang terus berkembang pesat menuntut ketersediaan sarana dan prasarana transportasi yang memadai sebagai penopang utama perkembangan suatu wilayah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Binti Azizaton Nafi'ah, Kajian Ekonomi Politik Transportasi Massa: Studi Kasus Kebijakan Transportasi Massa di DKI Jakarta, *Jejaring Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 2, (2020), h. 148 -176

<sup>2</sup> Wijaya, H., & Buchori, I. Peran Infrastruktur Transportasi dalam Pengembangan Wilayah. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 14, No. 2, (2021) h. 87-98

Sebuah sistem transportasi dapat dikatakan baik jika memenuhi beberapa kriteria utama. Pertama, waktu tempuh perjalanan yang cepat tanpa mengalami kemacetan. Kedua, frekuensi pelayanan yang memadai. Ketiga, tingkat keamanan dan kenyamanan yang terjamin. Untuk mencapai kondisi ideal tersebut, sangat bergantung pada berbagai faktor yang menjadi komponen penting dalam transportasi. Faktor-faktor tersebut meliputi kondisi prasarana dan sistem jaringannya yang memadai, kondisi sarana transportasi yang baik, serta yang tak kalah penting adalah perilaku dan kesadaran dari pengguna fasilitas transportasi itu sendiri.<sup>3</sup>

Transportasi sebagai salah satu kebutuhan pokok masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi dan tuntutan mobilitas yang tinggi mendorong perkembangan sarana transportasi yang efisien dan cepat, salah satunya adalah speedboat. speedboat menjadi salah satu alternatif moda transportasi yang diminati terutama di daerah yang memiliki karakteristik sungai yang luas. masyarakat perlu adanya transportasi yang menunjang. speedboat menjadi pilihan penting karena masyarakat membutuhkan transportasi yang dapat menunjang mobilitas mereka dengan cepat dan efisien di atas air. Di samping itu, penggunaan speedboat juga dapat mengatasi berbagai kendala geografis yang sulit dijangkau oleh transportasi darat maupun udara. Kemudian transportasi diyakini sebagai suatu pergerakan dalam pengangkutan dan perpindahan orang-orang dan barang dari tempat asal

<sup>3</sup> Widyastuti, H., & Widodo, H. Evaluasi Kinerja Angkutan Umum di Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, Vol. 16 No. 1, (2018) h. 23-30





ke tempat yang dituju.<sup>4</sup> ada tiga jenis dari transportasi itu sendiri yakni transportasi udara, darat dan air.

Transportasi sangatlah penting dan strategis, tidak hanya bagi bidang perekonomian melainkan juga dalam kerangka politik, sosial, budaya, dan pertahanan keamanan. Transportasi pada hakekatnya merupakan derived demand yang mempunyai sifat menerus serta tidak mengenal batas, sehingga tidak bisa dipenggal atas dasar suatu wilayah administratif tertentu. Dalam kaitan ini, transportasi pada dasarnya adalah urat nadi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana pada tahap awal, peranan transportasi adalah sebagai “*the promoting sector*”, yaitu prasarana dan sarana transportasi disediakan mendahului pembangunan kabupaten-kabupaten lain, sedangkan pada tahap berikutnya peranan transportasi adalah sebagai “*the servicing sector*” yang nampak lebih nyata apabila kegiatan rutin sudah terlaksana sehingga perlu dilayani dengan jasa transportasi yang sesuai.<sup>5</sup>

Pembangunan sektor transportasi diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara efektif dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas nasional, barang serta jasa, mendukung pola distribusi nasional serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

<sup>4</sup> Adisasmita, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012). h. 7

<sup>5</sup> *Ibid.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pandangan Islam alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan manusia dalam melakukan aktivitasnya seperti berlayar dilautan atau melakukan penyeberangan ketempat tujuan seperti yang dijelaskan pada surah Hud ayat 37 berikut:

وَأَصْنَعِ الْفُلَّكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحِينَا وَلَا تُخَاطِبْنِي فِي الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُمْ مُغْرَقُونَ ﴿٣٧﴾

Artinya: “Dan buatlah bahtera itu dengan pengawasan dan petunjuk wahyu Kami, dan janganlah kamu bicarakan dengan aku tentang orang-orang yang zalim itu; Sesungguhnya mereka itu akan ditenggelamkan.”<sup>6</sup>

Dalam pandangan tafsir Al-Misbah dari ayat tersebut menyatakan bahwa Lalu Kami perintahkan kepadanya, "Buatlah sebuah bahtera untuk menyelamatkan kalian dengan pertolongan dan perlindungan Kami. Tidak perlu lagi kamu utarakan kepadaKu perihal orang-orang yang zalim itu. Aku telah mengabulkan permintaanmu, dan telah Kuperintahkan agar mereka dibinasakan dengan cara ditenggelamkan".<sup>7</sup>

PT. Kaisar sinar samudera adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang penyewaan alat transportasi air. Dengan adanya PT Kaisar Sinar Samudera memiliki dampak positif mempekerjakan masyarakat sekitar sehingga masyarakat terbantu dalam segi ekonomi tetapi belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya.. Perusahaan ini terletak di jalan Arbes Perumahan Permata Arbes blok C No.22 Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (PT. Rilis Grafika: Jakarta, 2009). h. 332

<sup>7</sup> Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), Cet. 11, Vol. 15. h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerinci Riau. Dan tempat penyewaan alat transportasi air itu berada di sektor Pelalawan pada Perusahaan PT RAPP (*Riau Andalan Pulp And Paper*). Transportasi air memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat, terutama di daerah-daerah yang memiliki sumber daya perairan yang melimpah. Di Pangkalan Kerinci, khususnya di kabupaten pelalawan terdapat perusahaan PT RAPP yang membutuhkan transportasi air untuk aktivitas pengecekan dan pengantaran karyawan ke lokasi penanaman. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa penyewaan alat transportasi air adalah PT Kaisar Sinar Samudera.<sup>8</sup>

**Tabel I.1**  
**Data Pelayanan Penumpang Speedboat Per Bulan PT. Kaisar Sinar Samudera**

Bulan	Jumlah Penumpang	Ulasan Penumpang (Rating 1-5)	Waktu Tempuh Rata-rata (jam)	Keberangkatan Tepat Waktu (%)
Januari	88	4.5	1.5	95%
Februari	88	4.6	1.4	92%
Maret	88	4.7	1.6	93%
April	88	4.8	1.5	94%
Mei	88	4.9	1.4	97%
Juni	88	4.6	1.6	90%
Juli	88	4.7	1.5	91%
Agustus	88	4.8	1.4	96%
September	88	4.5	1.5	92%
Oktober	88	4.4	1.6	93%
November	88	4.6	1.5	95%
Desember	88	4.9	1.4	98%

Sumber: PT. Kaisar Sinar Samudera, 2024

Tabel I.1 menunjukkan data pelayanan penumpang speedboat per bulan dengan populasi tetap sebanyak 88 penumpang. Setiap bulan,

<sup>8</sup> PT. Kaisar Sinar Samudera, 2024

penumpang memberikan ulasan yang positif terhadap layanan yang diterima, dengan rata-rata rating berkisar antara 4.4 hingga 4.9. Waktu tempuh rata-rata perjalanan speedboat stabil di antara 1.4 hingga 1.6 jam, dan persentase keberangkatan yang tepat waktu bervariasi antara 90% hingga 98%. Data ini mencerminkan konsistensi dalam kualitas layanan dan kepuasan penumpang selama tahun tersebut.

Sebagai satu-satunya perusahaan yang ditunjuk untuk membawa karyawan PT RAPP menuju lokasi penanaman bibit, perusahaan tersebut memiliki posisi yang sangat kuat dalam memonopoli layanan transportasi di wilayah tersebut. Dengan tidak adanya pesaing lain, kondisi ini memungkinkan perusahaan untuk mengabaikan standar pelayanan yang diberikan kepada penumpang.<sup>9</sup>

Berdasarkan hal di atas, penelitian tentang kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi speedboat dapat memberikan wawasan berharga tentang aspek-aspek pelayanan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti **Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci perspektif ekonomi syariah.**

<sup>9</sup> Raiza Elena Oktaviana (Direktur PT. Kaisar Sinar Samudera) wawancara, 24 Juni 2024

## B. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka batasan masalah ditetapkan hanya pada pelayanan speedboat terhadap kepuasan penumpang pekerja PT RAPP.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh pelayanan transportasi speedboat terhadap kepuasan penumpang pada PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci?
2. Bagaimana pelayanan transportasi speedboat PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci perspektif ekonomi syariah?

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan transportasi Speedboat terhadap kepuasan penumpang pada PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci.
- b. Untuk mengetahui pelayanan transportasi speedboat PT Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci perspektif ekonomi syariah.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk menambah pengetahuan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait pengaruh pelayanan transportasi

Speedboat terhadap kepuasan penumpang menurut perspektif Ekonomi Syariah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Prodi Ekonomi Syari'ah pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau.

c. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi untuk bahan bacaan dan kajian bagi peneliti selanjutnya.

**E. Sistematika Penulisan**

Peneliti akan menjelaskan secara singkat mengenai sistematika penulisan agar mudah terbaca oleh pembaca serta memudahkan peneliti juga dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Kajian pustaka ini menguraikan tentang pelayanan, kepuasan penumpang, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab tiga merupakan uraian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan

sampel, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, metode penulisan, dan gambaran umum penelitian.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat menyajikan pembahasan hasil data penelitian yang berupa jawaban dari rumusan masalah penelitian dan menguraikan tentang gambaran umum responden, hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan yang isinya merupakan kesimpulan dan saran yang mungkin akan bermanfaat untuk penelitian yang akan datang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Pelayanan

###### a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.<sup>10</sup> Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>11</sup>

Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan terpenuhi atau terlampaui. Dalam konteks hasil pengujian ini, pelayanan yang

<sup>10</sup> EM.Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi," (Semarang: Difa Publisher, 2010) cet. ke-3, h. 520

<sup>11</sup> M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 211-212.

baik memenuhi atau melebihi harapan penumpang sehingga menghasilkan kepuasan yang tinggi.<sup>12</sup>

L.P Sinambela berpendapat bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan Pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat diartikan bahwa Pelayanan tidak dapat dipisahkan sengan kehidupan manusia. Sedangkan, Harbani Pasolong juga berpendapat bahwa Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Gronroos juga berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan perusahaan pemberi Pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>13</sup>

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Oliver, R.L. (1980) “ A Cognitive model of the antecedence and consequences of satisfaction decisions”, *Journal Of Marketing Research*, Vol. 17, September, h. 46-49.

<sup>13</sup> Anis Zohriah, “Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah”, *Tarbawi*, vol. 3, no. 01 (2017), h. 105–106

<sup>14</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ed. 1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2016). h. 6

Jadi pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya<sup>15</sup>

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika durenungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material.<sup>16</sup> Menurut Harbani Pasolong dalam pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung untuk mengatasi masalah.<sup>17</sup>

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>18</sup>

<sup>15</sup> *Ibid.* h. 6

<sup>16</sup> *Ibid.* h. 12

<sup>17</sup> Muslim dan Hadi Larbiel. *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. (Pekanbaru : Kreasi Edukasi, 2017), h.34

<sup>18</sup> Bislon Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) h. 180



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Indikator Pelayanan**

Adapun dimensi pelayanan, yaitu:<sup>19</sup>

1) Berwujud (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan keandalan sarana serta prasarana fisik perusahaan, termasuk kondisi lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Contohnya meliputi fasilitas fisik seperti (gedung, gudang, lahan parkir) peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi pelayanan untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

<sup>19</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Jakarta: Salemba Empat, 2011). h. 182

#### 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

#### 5) Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip dari Methiana, antara lain:<sup>20</sup>

- 1) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi
- 2) Kesadaran (*awareness*), yaitu kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.
- 3) Perhatian (*attention*) adalah perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

<sup>20</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019). h. 64-65

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Ketepatan (*accuracy*) Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

Menurut Kolter dalam Nurlela Eva yang mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai empat karakteristik utama, yaitu:<sup>21</sup>

- 1) Intangibility (tidak berwujud) merupakan pelayanan yang berbeda dengan barang fisik. Pelayanan bersifat tidak berwujud yang hanya bisa dinikmati fasilitasnya ataupun hanya dapat dikonsumsi.
- 2) Inseparability (tidak terpisahkan) kegiatan antar penyedia jasa dan pelanggan merupakan sebuah ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Penyedia jasa dan pelanggan mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa atau layanan bersangkutan.
- 3) Variability (layanan yang sangat bervariasi) kualitas layanan bergantung kepada siapa, kapan dan dimana kualitas layanan itu disediakan. Kualitas dipengaruhi oleh beberapa penyebab variabilitas layanan, pada saat jasa itu diproduksi serta dikonsumsi secara bersamaan.
- 4) Perishability (tidak tahan lama), pelayanan mempunyai sebuah sifat tidak tahan lama yang artinya tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali atau dikembalikan. Maka dari itu perusahaan jasa harus merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

<sup>21</sup> Nurlela Eva Puji Lestari, 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak and Shake Cabang Margoenda', *Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18 (2020), 2. h. 109

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Menurut pandangan Islam, standar syariah menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan penumpang. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, tidak boleh memberikan yang buruk atau berkualitas rendah.

Beberapa ayat berikut yang berkaitan dengan pelayanan, sebagaimana dalam surah Ali-Imron ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup>  
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ<sup>ط</sup>

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>22</sup>

Pada ayat tersebut menjelaskan bahwa ketika memberikan sesuatu, baik barang maupun jasa, haruslah yang berkualitas baik dan tidak memberikan yang buruk. Dalam memberikan pelayanan, seorang karyawan harus memperlakukan penumpang dengan sebaik mungkin agar penumpang merasa nyaman, baik dalam proses pemesanan transportasi maupun saat menyampaikan keluhan.

<sup>22</sup> Departemen Agama RI, *loc cit*, h. 45

Pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah di mana semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya sebagaimana dijelaskan dalam al Qur'an surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

.... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”<sup>24</sup>


Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud dari hadist tersebut adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan.

<sup>23</sup> Nurhadi, ‘*Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*’, *Ekonomi Dan Bisnis*, 2 (2018), 2. h. 143-147

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, *op cit.* h. 106

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Dikarenakan manusia yang tidak menyukai beban yang membatasinya maka Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan. Sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an surah An-Nisaa' ayat 28 yaitu:


 يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ تَحْفَافَ عَنْكُمْ ۚ وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا

Artinya: “Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, dan manusia dijadikan bersifat lemah.”<sup>25</sup>

Menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Semua manusia berasal dari sumber yang sama, yaitu dari tanah dan dari satu diri yang sama, yaitu Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu, tidak ada individu yang lebih unggul dari yang lain, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Oleh karena itu, tidak pantas bagi seseorang atau suatu kelompok untuk menyombongkan diri atau merendahkan orang lain.

<sup>25</sup> *Ibid* h. 83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai merupakan mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, di mana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra :

عن انس رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال : لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبُّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ (رواه البخاري ومسلم واحمد ونساء)

Artinya: “Dari Anas Radhiyallahu „Anhu, dari Nabi Shallallahu 'Alaihi Wasallam, beliau bersabda: "Tidaklah beriman seseorang dari kalian sehingga dia mencintai untuk saudaranya sebagaimana dia mencintai untuk dirinya sendiri.”<sup>26</sup>

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Terdapat dalam hadist yang diriwayatkan Muslim, yaitu:

عَنْ جَرِيرٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ يُحْرَمِ الرَّفْقَ يُحْرَمِ الْخَيْرَ (رواه المسلم)

Artinya: “Dari Jarir RA, dari Nabi Shallallahu 'Alaihi Wasallam bersabda: “Barang siapa dijauhkan dari sifat lemah lembut (kasih sayang), berarti ia dijauhkan dari kebaikan.”<sup>27</sup>

<sup>26</sup> A. Choiran Marzuki, *Tajridush Sharih Ringkasan Shahih Bukhari (1)* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2013). h. 22

<sup>27</sup> Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Ringkasan Shahih Muslim 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006). h. 507

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Dalam Al-Quran ukhuwah adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam surah al-Hujurat ayat 10, yaitu:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ  
لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”<sup>28</sup>

Ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-Qur’an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Menurut Kartajaya dan Sula dalam Zulfikri mengelompokan beberapa nilai-nilai Islami yang patut dilakukan dalam memberikan pelayanan yaitu:<sup>29</sup>

- a. Profesional (*fathanaah*), adalah melaksanakan pekerjaan dengan semaksimal mungkin dan penuh rasa tanggung jawab. Untuk itu, bagi setiap orang yang mengemban tugas hendaklah memiliki rasa tanggung jawab karena dengan begitu penumpang akan memiliki rasa kepercayaannya terhadap perusahaan tersebut. Dengan bertanggung

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *op cit.* h. 516

<sup>29</sup> Zulkifli Charis Darmawan, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah’, *Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 3 (2018), 2. h. 110-111

jawab penumpang dapat menilai rasa sungguh-sungguh dari pelayanan perusahaan.

- b. Kesopanan (*tabligh*) yaitu komunikatif, seseorang yang mempunyai sifat sopan akan menyampaikan berita dengan keramahan dan tutur kata yang baik. Kesopanan yang dimaksud merupakan pelayanan yang sesuai dan telah dijabarkan didalam Al-Qur'an surat At-Thaha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.”<sup>30</sup>

Pada surah tersebut mempunyai makna apabila melayani seseorang hendaklah bersikap lemah lembut dan tidak bersifat angkuh dan sombong dalam berbicara agar hal yang ingin disampaikan dapat mengenai sasaran sehingga orang yang dilayani akan merasa puas. Dengan sikap kesopanan yang dimiliki oleh karyawan dapat menjadi nilai tambahan pada pelayanan suatu perusahaan.

- c. Jujur (*shiddiq*), adalah kesesuaian antara ucapan dan perbuatan atau antara berita yang disampaikan dan kenyataan. Dengan bersifat jujur tidak hanya berdampak pada persepsi penumpang tetapi juga image perusahaan yang nantinya akan timbul kepercayaan konsumen.
- d. Dapat dipercaya (*amanah*), berarti segala hal yang dapat dipertanggung jawabkan kepada seseorang baik perkataan maupun pekerjaan. Penting bagi setiap manusia untuk menyampaikan amanah

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *op cit.* h. 314

kepada orang yang berhak menerimanya. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal termasuk apapun yang berhubungan dengan pelayanan bagi penumpang. Dengan amanah dapat membuat para penumpang akan menggunakan kembali jasa transportasi karena sudah mempercayai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

### 3. Kepuasan Penumpang

#### a. Pengertian Kepuasan Penumpang

Kepuasan satisfaction berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Maka sederhananya kepuasan dapat diartikan upaya untuk pemenuhan sesuatu atau melakukan sesuatu yang memadai<sup>31</sup>. Kepuasan dan ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang ketika mereka membandingkan kesan mereka terhadap kinerja produk yang sebenarnya dengan kinerja produk yang mereka harapkan<sup>32</sup>. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan<sup>33</sup>.

Menurut Hodi, Sudirman dan Arif menyatakan bahwa penumpang yaitu seseorang yang dinyatakan hanya menumpang pada

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2014) h. 353

<sup>32</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013) h. 180

<sup>33</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *op.cit*, h. 192

transportasi, seperti pesawat, kereta api, bus maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak ikut mengoperasikan atau melayani transportasi tersebut<sup>34</sup>.

Kepuasan penumpang adalah penilaian yang diberikan oleh penumpang terhadap layanan yang mereka terima, yang sesuai dengan harapan mereka, meskipun tidak dapat dikendalikan langsung oleh perusahaan. Kepuasan ini mendorong penumpang untuk kembali menggunakan layanan transportasi karena harapan mereka terpenuhi oleh kenyataan yang mereka alami. Penumpang dapat merasakan dan menerima layanan secara langsung. Kepuasan konsumen bergantung pada harapan mereka sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen.

Menurut Philip Kotler dalam Fahtira menyatakan adapun metode yang dapat digunakan setiap perusahaan dalam memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>35</sup>

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion System*)

Perusahaan dapat menyediakan kotak saran atau formulir bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran. Hal ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk

<sup>34</sup> Hodi, Sudirman Hi. Umar, dan Arif Fakhruddin, Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 10 No.1, (2017) h. 45

<sup>35</sup> Fahtira Virdha Noor, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia* (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu), (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2020) h. 26-28

mengantisipasi dan merespons dengan cepat keluhan yang diberikan

2) Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)

Perusahaan mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan wawancara atau memberikan angket kepada pelanggan. Hasil dari tanggapan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dinilai oleh pelanggan.

3) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan mengarahkan seseorang tertentu untuk berperan sebagai pembeli yang akan meninjau baik perusahaan lain maupun perusahaan mereka sendiri. Pembeli ini akan memberikan laporan mengenai keunggulan dan kelemahan pelayanan yang diberikan, serta segala hal yang bermanfaat sebagai informasi bagi pengambilan keputusan oleh manajemen.

4) Analisa Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk memahami alasan di balik keputusan tersebut. Tujuannya adalah untuk mengambil langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan ke depan.

**b. Indikator Kepuasan Penumpang**

Yang mempengaruhi kepuasan menurut Susi Susanti dikutip dari Tjiptono yaitu:<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Susi Susanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee RR Pekanbaru*, (Skripsi: UIR), 2019 h. 14-15

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pelanggan yang meliputi produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen kembali berkunjung membeli pembelian ulang terhadap produk terkait meliputi karena pelayanan yang diberikan memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Ketersediaan merekomendasikan, pelanggan merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga karena produk yang ditawarkan pelayanan memuaskan, fasilitas memadai, manfaat yang didapat setelah menggunakan produk jasa.

#### 4. Kepuasan Penumpang Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam Islam (qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*, JESSTT Vol. 2 No.4 (2015) h.327

Menurut Yusuf Qardawy, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan.<sup>38</sup>

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan rasa jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan firman Allah SWT dalam surah Al-Ankabut ayat 3:

وَلَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ<sup>ط</sup> فَلْيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا  
وَلْيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبِينَ

Artinya: “Dan sesungguhnya kami telah menguji orang-orang yang sebelum mereka, maka sesungguhnya Allah mengetahui orang-orang yang benar dan sesungguhnya Dia mengetahui orang-orang yang dusta.”<sup>39</sup>

b. Sifat Amanah

Amanah berarti mengembalikan hak kepada pemiliknya, tidak mengambil lebih dari yang menjadi haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang atau hal lainnya. Dalam perdagangan, istilah “menjual dengan amanah” berarti penjual memberikan informasi yang jelas tentang ciri-ciri, kualitas, dan harga barang kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan. Oleh karena itu, perusahaan yang memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan melakukannya dengan menjelaskan secara rinci semua hal terkait

<sup>38</sup> Rumiyantri, Skripsi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018), h.35-38

<sup>39</sup> Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 396

barang dan jasa yang dijual kepada pelanggan. Dengan begitu, konsumen dapat memahami dengan jelas dan tidak bingung dalam memilih barang atau jasa tersebut

Dalam perspektif ekonomi syariah, prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sangat penting dalam menjaga kepuasan penumpang, terutama dalam sektor transportasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing prinsip tersebut:<sup>40</sup>

a. Prinsip Keadilan (Al-'Adl)

Prinsip keadilan dalam ekonomi syariah menuntut perlakuan yang adil kepada semua pihak yang terlibat, termasuk penumpang. Keadilan berarti memberikan hak yang setara dan tidak memihak. Dalam konteks kepuasan penumpang, keadilan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harga yang dibayar oleh penumpang, serta memastikan bahwa setiap penumpang mendapatkan hak mereka tanpa diskriminasi.

b. Prinsip Kejujuran (Al-Sidq)

Kejujuran adalah prinsip yang sangat dijunjung tinggi dalam ekonomi syariah. Penyedia jasa transportasi harus jujur dalam segala aspek bisnis mereka, termasuk dalam informasi yang diberikan kepada penumpang, seperti harga, jadwal keberangkatan, dan kondisi kendaraan. Kejujuran ini akan menciptakan kepercayaan dari

<sup>40</sup>Antonio, M. S. *Ekonomi Syariah: Konsep, Praktek & Penguatan Kelembagaannya*. (Jakarta: Rajawali Pers.2017) h. 66 - 67

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penumpang dan memastikan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan.

c. Prinsip Tanggung Jawab (Al-Mas'uliyah)

Prinsip tanggung jawab dalam ekonomi syariah mengharuskan setiap pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk dan layanan yang mereka tawarkan. Dalam hal kepuasan penumpang, perusahaan transportasi harus memastikan keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Tanggung jawab juga mencakup penanganan keluhan penumpang dengan serius dan memberikan solusi yang adil dan memadai.

**B. Kerangka Pemikiran**

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikatnya yaitu kepuasan penumpang. Dalam melakukan penelitian, peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Kaisar Sinar Samudera menurut ekonomi Syariah. Adapun model kerangka penelitiannya adalah sebagai berikut :

**Gambar II.1  
Kerangka Pemikiran**



### C. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti/Judul	Metodologi	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Putri Nurmayanti <b>Judul:</b> Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kuantitatif	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada travel PT Silvia Bintang Tasya	Pada penelitian terdahulu objek penelitian ini terdapat di pelanggan sedangkan penelitian ini hanya penumpang.
2	Khoirul Amin <b>Judul:</b> Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Annajwa Islamic Tour And Travel Kota Pekanbaru	Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Jamaah Umrah.	Pada penelitian terdahulu objek penelitian ini terdapat di jamaah umrah sedangkan objek penelitian ini adalah penumpang.
3	Nurul Khairuna Azra <b>Judul:</b> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Travel PT. Sungai Pinang Jaya Bersaudara	Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang travel PT. Sungai Pinang Jaya Bersaudara	Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Kualitas pelayanan sedangkan penulis hanya menggunakan pelayanan sebagai variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Peneliti/Judul	Metodologi	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syari'ah			bebasnya.

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya. <sup>41</sup>Dengan demikian, hipotesis adalah perkiraan awal mengenai masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya. Hasilnya, hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Berdasarkan identifikasi fenomena dan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Pengaruh Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) pada Transportasi Speedboat di PT. Kaisar Sinar Samudera

Ho : Tidak terdapat pengaruh pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Transportasi Speedboat di PT. Kaisar Sinar Samudera

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Transportasi Speedboat di PT. Kaisar Sinar Samudera

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019) Cet. Ke-2, h. 63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan kata lain langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang diinginkan<sup>42</sup>

Menurut sugiyono, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>43</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan PT. Kaisar Sinar Samudera di Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan kerinci, Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau, Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan PT. Kaisar Sinar Samudera dan dikarenakan PT. Kaisar Sinar Samudera merupakan satu satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi air kondisi di mana perusahaan tersebut merupakan satu-satunya yang ditunjuk untuk mengangkut karyawan PT RAPP ke lokasi penanaman bibit. Posisi monopoli ini memberikan kekuatan besar dalam menguasai layanan transportasi di wilayah tersebut. Tanpa adanya pesaing lain,

<sup>42</sup> Bunggaran Antonius Simanjuntak dan Soerodiharjo, *Metode Penelitian Social*, (Jakarta: Buku Obor, 2014) h. 12.

<sup>43</sup> Sugiyono, *op.cit*, h 64



perusahaan cenderung mengabaikan standar pelayanan yang seharusnya diberikan kepada penumpang.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah para Karyawan pada PT. RAPP di Kabupaten Pangkalan Kerinci sedangkan objek penelitian adalah pokok soal yang ingin diteliti yaitu Pengaruh pelayanan transportasi speedboat terhadap kepuasan penumpang menurut perspektif ekonomi syariah.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>44</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu Karyawan PT.RAPP yang berjumlah 88 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>45</sup> Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non probability* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>46</sup> Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Penentuan sampel dihitung dengan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

<sup>44</sup> *Ibid*, h.80

<sup>45</sup> *Ibid*, h. 81

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\text{Rumus Sampel : } n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi (jumlah seluruh populasi).

e : Kelonggaran karena ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.<sup>47</sup>

Dalam penelitian ini diketahui N sebesar 88, e ditetapkan sebesar 10%.

Berikut merupakan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus sampel di atas maka:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{88}{1 + 88 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{88}{1 + 88 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{88}{1 + 0,88}$$

$$n = \frac{88}{1,88}$$

$$n = 47$$

Dari hasil teknik pengambilan sampel tersebut diperoleh yaitu 47 yang kemudian dibulatkan menjadi 47 penumpang.

<sup>47</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 155.

## E. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data dalam penelitian ini hanya menggunakan satu sumber, yaitu data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Dalam hal ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan penelitian dengan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi.

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.<sup>48</sup> Peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna melihat secara dekat praktik yang terjadi, yang dipergunakan sebagai data penjelas terhadap hasil wawancara.

### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.<sup>49</sup> Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan

<sup>48</sup> Umar Sidiq dan Moc. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), h. 68.

<sup>49</sup> Sugiyono, *loc.cit*, h 142

centang pada kolom atau tempat yang sesuai. Pada penelitian ini peneliti mengambil responden yaitu para karyawan PT. RAPP.

**Tabel III.1**  
**Parameter Skala Likert**

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Dokumentasi

Dokumentaasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>50</sup> Jadi dokumentasi adalah teknik yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti. Dokumentasi yang dimaksud oleh penulis disini yaitu berkaitan dengan judul yang diteliti.

### G. Teknik Analisa Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>51</sup>

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 326.

<sup>51</sup> Sugiyono, *op.cit*, h. 8.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggambarkan faktual secara sistematis dan karakteristik pada suatu objek yang diteliti secara rinci.<sup>52</sup>

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti untuk menyatakan bahwa suatu instrument dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut<sup>53</sup>

Kriteria untuk penelitian uji validitas sebagai berikut:

- 1) Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ , maka item kuesioner tersebut valid
- 2) Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

#### b. Uji realibilitas

Menurut sutan steinback dalam buku sugiyono realibilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

<sup>52</sup> Cut Medika Zellatifanny, Bambang Mudjiyanto, “Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi”, Vol. 1., No. 2., 28 Desember 2018, h. 85

<sup>53</sup> Sugiyono, *op.cit.*, h. 455

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji realibilitas ini menggunakan metode eronbach alpha di program spss dengan kriteria sebagai berikut : jika nilai alpha > 0,6 berarti dinyatakan realiable<sup>54</sup>.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.

<sup>55</sup>Data yang berdistribusi normal jika data tersebut berbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga atau data menyebar disepanjang garis diagonal.

## 3. Uji Hipotesis Penelitian

### a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya<sup>56</sup>, dimana variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan penumpang.

$$Y = a + bX$$

<sup>54</sup> *Ibid*, h. 456

<sup>55</sup> Suliyanto, "Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS" (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), h. 69

<sup>56</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)h.

Keterangan:

Y= Subyek dalam variable dependen yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel independen

b. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5%, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel bebas mampu menjelaskan bersama-sama variabel terikat atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat tersebut cocok dengan data. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat

Definisi variabel digunakan untuk memberikan kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian, dan ruang lingkup penelitian yang digunakan untuk sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel III.2**  
**Defenisi Variabel**

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator
Pelayanan	Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.	a) Berwujud ( <i>tangible</i> ) b) Keandalan ( <i>reliability</i> ) c) Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) d) Jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> ) e) Empati ( <i>empathy</i> )
Kepuasan penumpang	Kepuasan penumpang adalah penilaian yang diberikan oleh penumpang terhadap layanan yang mereka terima, yang sesuai dengan harapan mereka, meskipun tidak dapat dikendalikan langsung oleh perusahaan. Kepuasan ini mendorong penumpang untuk kembali menggunakan layanan transportasi karena harapan mereka terpenuhi oleh kenyataan yang mereka alami. Penumpang dapat merasakan dan menerima layanan secara langsung. Kepuasan konsumen bergantung pada harapan mereka sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen.	Menurut Tjiptono (2019): 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Ketersediaan merekomendasikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H. Gambaran Umum Penelitian

### 1. Sejarah Singkat PT. Kaisar Sinar Samudera

PT. Kaisar sinar samudera adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang penyewaan alat transportasi air. Dengan adanya PT Kaisar Sinar Samudera memiliki dampak positif mempekerjakan masyarakat sekitar sehingga masyarakat terbantu dalam segi ekonomi tetapi belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya.. Perusahaan ini terletak di jalan Arbes Perumahan Permata Arbes blok C No.22 Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan Kerinci Riau. Dan tempat penyewaan alat transportasi air itu berada di sektor Pelalawan pada Perusahaan PT RAPP (*Riau Andalan Pulp And Paper*). Transportasi air memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat, terutama di daerah-daerah yang memiliki sumber daya perairan yang melimpah. Di Pangkalan Kerinci, khususnya di Kabupaten Pelalawan terdapat perusahaan PT RAPP yang membutuhkan transportasi air untuk aktivitas pengecekan dan pengantaran karyawan ke lokasi penanaman. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa penyewaan alat transportasi air adalah PT Kaisar Sinar Samudera.<sup>57</sup>

### 2. Struktur Organisasi PT. Kaisar Sinar Samudera

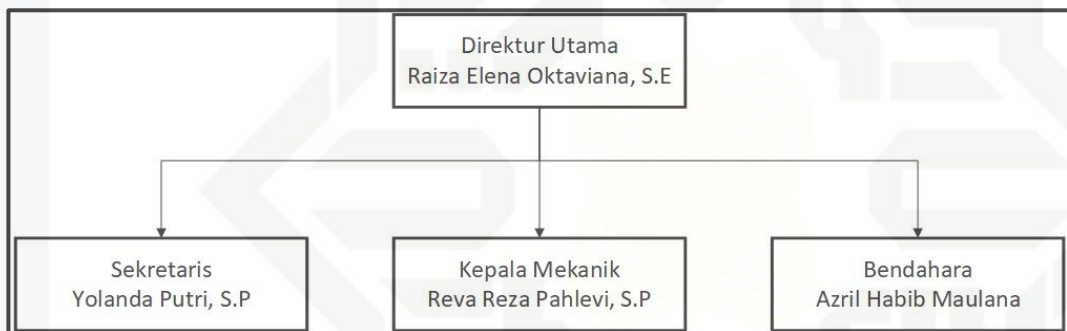
Struktur organisasi memegang peranan dan fungsi yang krusial bagi sebuah perusahaan. Tanpa struktur organisasi yang efektif dan terstruktur dengan baik, suatu perusahaan akan kesulitan untuk

<sup>57</sup> Raiza Elena Oktaviana (Direktur PT. Kaisar Sinar Samudera) wawancara, 24 Juni 2024

menjalankan kegiatan-kegiatan secara teratur demi mencapai tujuan yang ditetapkan. Struktur organisasi ini merupakan sebuah sistem resmi yang mengatur hubungan antara tugas dan wewenang, mengatur bagaimana setiap individu bekerja sama, serta mengelola berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan bersama perusahaan.

Berikut dibawah ini merupakan struktur organisasi pada PT. Kaisar Sinar Samudera.

**Gambar III.1**  
**Struktur Organisasi PT. Kaisar Sinar Samudera**



Sumber: PT. Kaisar Sinar Samudera, 2024

### 3. Jadwal Keberangkatan

Adapun untuk jadwal keberangkatan ada satu kali dalam sehari yaitu pagi hari pukul 08.00, sampai sore pukul 17.00. Setiap nahkoda akan menjemput penumpang satu jam sebelum jadwal keberangkatan, karena jadwal yang sudah ditetapkan merupakan jadwal keberangkatan dari pelabuhan menuju lokasi penanaman bibit. Adapun batas keterlambatan pada keberangkatan yaitu 15-30 menit tergantung kondisi cuaca.<sup>58</sup>

<sup>58</sup> *Ibid.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah ” adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan transportasi speedboat terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci. Dalam tabel IV. 9, hasil pengujian telah diketahui nilai hasil uji nilai  $t_{hitung} (4.961) > t_{tabel} (2.01410)$  Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t). Jadi dapat di simpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,354 atau kontribusi dari variabel pelayanan sebesar 35,4%. Sedangkan sisanya sebesar 64,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang di luar penelitian ini. dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0, 354 yang berarti bahwa hubungan antara variabel independen pelayanan (X) dengan variabel dependen kepuasan penumpang (Y) memiliki hubungan yang lemah.
2. Tinjauan ekonomi syariah tentang pelayanan transportasi speedboat pada PT Kaisar Sinar Samudera terhadap kepuasan penumpang secara umum sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yaitu prinsip keadilan, kejujuran,

dan tanggung jawab. Hal ini dapat diketahui dari aspek berwujud yang sudah tampil rapi, bersih, dan nyaman, aspek keandalan dapat diketahui dari jaminan keselamatan dan asuransi kepada penumpang, aspek empati para karyawan speedboat melayani dengan ramah para penumpang. Pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dapat meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan kepercayaan dan kepuasan penumpang.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Pengusaha Speedboat**

Bagi Pengusaha Speedboat, dengan adanya penelitian ini diharapkan para atau pengusaha dapat selalu memberikan dan meningkatkan Pelayanan terhadap penumpang serta selalu Perhatikan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan Kegiatannya, seperti kejujuran (sidq), tanggung jawab (amanah), dan keadilan ('adl) terhadap penumpang.

### **2. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini dapat di jadikan referensi sebagai bahan penelitian yang akan datang dengan menambah data dan objek yang luas dan memperluas variabel-variabel yang berbeda yang dapat mengarah pada penelitian yang sempurna.





## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adisasmita, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- AL Arif, M.N.R. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Bunggaran Antonius Simanjuntak dan Soerodiharjo, *Metode Penelitian Social*, Jakarta: Buku Obor, 2014
- Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Media Kom, 2018
- EM.Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi," Semarang: Difa Publisher, 2010
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2014
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd edn, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019
- Moenir, Drs. H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, ed. by 1 Jakarta: Bumi Aksara, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Suliyanto, "Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS" Yogyakarta: CV. Andi Ofset , 2011

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## B. Jurnal / Skripsi

Cut Medika Zellatifanny, Bambang Mudjiyanto, *Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi*, Vol. 1., No. 2., 28 Desember 2018  
[https://www.researchgate.net/profile/Cut-Zellatifanny/publication/332168438\\_TIPE\\_PENELITIAN\\_DESKRIPSI\\_DALAM\\_ILMU\\_KOMUNIKASI/links/5f8ea114a6fdccfd7b6e9d1a/TIPE-PENELITIAN-DESKRIPSI-DALAM-ILMU-KOMUNIKASI.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cut-Zellatifanny/publication/332168438_TIPE_PENELITIAN_DESKRIPSI_DALAM_ILMU_KOMUNIKASI/links/5f8ea114a6fdccfd7b6e9d1a/TIPE-PENELITIAN-DESKRIPSI-DALAM-ILMU-KOMUNIKASI.pdf)

Darmawan, Zulkifli Charis, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah', *Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 3 (2018)  
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2949717&val=26158&title=Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Nasabah%20Perbankan%20Syariah>

Fahtira Virdha Noor, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia* (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu), (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2020) <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/1/SKRIPSI%20VIR%20OK.pdf>

Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*, *JESSTT* Vol. 2 No.4 (2015)  
<https://repository.unair.ac.id/6958/16/3.%20DAFTAR%20ISI.pdf>

Hodi, Sudirman Hi. Umar, dan Arif Fakhruddin, 'Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional Di Indonesia', *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 10 No.1, (2017)  
<https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/download/29/28>

Lestari, Nurlela Eva Puji, 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak and Shake Cabang Margoenda', *Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2020)  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/download/8321/4257>

Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2018) <https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/download/1100/662>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nuraeni, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No.1,( 2021) (<http://stiemituqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/197/129>)

Oliver, R.L. (1980) “ A Cognitive model of the antecedence and consequences of satisfaction decisions”, *Journal Of Marketing Research*, Vol.17,September (<http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/Oliver.pdf>)

Rumiyanti,Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*.(Lampung:UIN Raden Intan Lampung, 2018) (<http://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/article/download/231/164>)

### C. Al – Qur’an dan Hadist

Albani, Muhammad Nashiruddin Al, *Ringkasan Shahih Muslim 2*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2006

Marzuki, A. Choiran, *Tajridush Sharih Ringkasan Shahih Bukhari (1)* Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2013

RI, Departemen Agama, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, PT. Rilis Grafika: Jakarta, 2009



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth.

Bapak/Ibu/

Saudara/i

Ditempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Muhammad Reynaldy Putra Efendi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH PELAYANAN TRANSPORTASI SPEEDBOAT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. KAISAR SINAR SAMUDERA PANGKALAN KERINCI DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**

Saya bermaksud mengumpulkan data melalui penyebaran kuisisioner ini yang terkait dengan topik penelitian yang dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk menjawab kuisisioner berupa pertanyaan yang telah disediakan. Jawaban Bapak/Ibu diharapkan objektif, sesuai kenyataan dilapangan. Data dan identitas Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaannya. Atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Reynaldy Putra Efendi  
NIM. 12020511450

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**A. BIODATA RESPONDEN**

Nama :

Jenis kelamin :  Laki laki  Perempuan

Karyawan PT. RAPP :  Iya  Tidak

Usia : Tahun

Berapa lama anda sudah menggunakan transportasi speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera :

3 Bulan  1 Tahun  
 6 Bulan  > 1 Tahun

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

Berikan tanda centang (√) untuk mengisi pertanyaan yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih sesuai dengan pendapatan dan perasaan, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Adapun Makna tanda kolom adalah sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**A. Pelayanan**

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Berwujud (<i>tangible</i>)</b>					
1.	Interior speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera yang digunakan bersih.					
2.	Interior speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera yang digunakan rapi.					
3.	Interior speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera yang digunakan nyaman.					
	<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
4.	Nahkoda speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera memiliki keahlian dalam mengemudi speedboat.					
5.	Nahkoda disiplin waktu dalam mengantar dan menjemput penumpang.					
	<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>					
6.	Karyawan PT. Kaisar Sinar Samudera memberikan pelayanan yang baik.					
7.	Karyawan PT. Kaisar Sinar Samudera sigap membantu penumpang yang mengalami kesulitan di dalam perjalanan.					
	<b>Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>)</b>					
8.	Pihak PT. Kaisar Sinar Samudera memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang.					
9.	Pihak PT. Kaisar Sinar Samudera menyediakan alat safety yang lengkap.					
	<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>					
10.	Petugas speedboat memberikan arahan keselamatan kepada penumpang.					
11.	Karyawan speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera melayani Dengan ramah kepada penumpang.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B. Kepuasan Penumpang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1.	Saya merasa nyaman dengan speedboat yang digunakan sebagai sarana antar jemput penumpang.					
2.	Saya merasa fasilitas yang disediakan PT. Kaisar Sinar Samudera sesuai yang diharapkan.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
3.	Saya ingin menggunakan selalu jasa transportasi speedboat PT. Kaisar Sinar Samudera.					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Kaisar Sinar Samudera.					
<b>Ketersediaan Merekomendasikan</b>						
5.	Saya menceritakan kepada teman lain tentang kenyamanan menggunakan jasa speedboat pada PT. Kaisar Sinar Samudera.					
6.	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa transportasi speedboat pada PT. Kaisar Sinar Samudera.					

## Lampiran 2; Tabulasi Jawaban Responden

Tabulasi jawaban responden Pelayanan (X)

PELAYANAN											Total
PL 1	PL 2	PL 3	PL 4	PL 5	PL 6	PL 7	PL 8	PL 9	PL10	PL 11	
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	43
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	47
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	51
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	50
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	49
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	53
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	50
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	48
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	53
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	53
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	48
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	50
5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	51
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	51
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	47
5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	47
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	51
4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	48
5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	49
5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	50
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	47

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PELAYANAN											Total
PL 1	PL 2	PL 3	PL 4	PL 5	PL 6	PL 7	PL 8	PL 9	PL10	PL 11	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	52
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	51
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	48
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	49
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	48
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	46
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	49
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	51

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Jawaban Responden kepuasan penumpang

KEPUASAN PENUMPANG						Total
KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	5	4	26
3	4	5	3	4	4	23
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	5	4	25
5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	5	5	5	29
4	4	3	5	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	3	27
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	5	4	25
5	4	5	5	3	5	27
5	5	5	5	4	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEPUASAN PENUMPANG						Total
KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	
4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	5	5	5	29
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25
4	3	4	4	4	4	23
4	5	4	4	5	4	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Lampiran 3; Pengolahan data SPSS**

**Uji Validitas Pelayanan**

**Correlations**

		PL 1	PL 2	PL 3	PL 4	PL 5	PL 6	PL 7	PL 8	PL 9	PL 10	PL 11	Total_PL
PL 1	Pearson Correlation	1	.352*	.463**	.330*	-.009	.232	.183	.282	-.023	.037	.183	.484**
	Sig. (2-tailed)		.015	.001	.024	.951	.116	.218	.055	.879	.806	.218	.001
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 2	Pearson Correlation	.352*	1	.094	.304*	-.009	.362*	.489**	.759**	.242	.173	.249	.662**
	Sig. (2-tailed)	.015		.531	.038	.955	.012	.000	.000	.101	.246	.092	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 3	Pearson Correlation	.463**	.094	1	.003	.148	.079	.181	.171	.137	-.031	.181	.392**
	Sig. (2-tailed)	.001	.531		.981	.320	.600	.223	.252	.360	.836	.223	.006
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 4	Pearson Correlation	.330*	.304*	.003	1	.148	.606**	.292*	.250	.253	.330*	.134	.627**
	Sig. (2-tailed)	.024	.038	.981		.322	.000	.046	.091	.087	.023	.368	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 5	Pearson Correlation	-.009	-.009	.148	.148	1	.134	.160	.148	.158	.139	.160	.420**
	Sig. (2-tailed)	.951	.955	.320	.322		.368	.283	.320	.289	.350	.283	.003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 6	Pearson Correlation	.232	.362*	.079	.606**	.134	1	.260	.325*	.137	.285	.418**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.116	.012	.600	.000	.368		.077	.026	.359	.052	.003	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 7	Pearson Correlation	.183	.489**	.181	.292*	.160	.260	1	.447**	.133	.135	.402**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.218	.000	.223	.046	.283	.077		.002	.373	.364	.005	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 8	Pearson Correlation	.282	.759**	.171	.250	.148	.325*	.447**	1	.210	.123	.181	.646**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000	.252	.091	.320	.026	.002		.158	.412	.223	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 9	Pearson Correlation	-.023	.242	.137	.253	.158	.137	.133	.210	1	.153	.063	.444**
	Sig. (2-tailed)	.879	.101	.360	.087	.289	.359	.373	.158		.306	.675	.002
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 10	Pearson Correlation	.037	.173	-.031	.330*	.139	.285	.135	.123	.153	1	.061	.430**
	Sig. (2-tailed)	.806	.246	.836	.023	.350	.052	.364	.412	.306		.682	.003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
PL 11	Pearson Correlation	.183	.249	.181	.134	.160	.418**	.402**	.181	.063	.061	1	.502**
	Sig. (2-tailed)	.218	.092	.223	.368	.283	.003	.005	.223	.675	.682		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Total_PL	Pearson Correlation	.484**	.662**	.392**	.627**	.420**	.651**	.611**	.646**	.444**	.430**	.502**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.006	.000	.003	.000	.000	.000	.002	.003	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Diarahkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Uji Validitas kepuasan Penumpang

**Correlations**

		KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total_KP
KP 1	Pearson Correlation	1	.252	.819**	.964**	.174	.781**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.087	.000	.000	.243	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
KP 2	Pearson Correlation	.252	1	.220	.220	.162	.321*	.512**
	Sig. (2-tailed)	.087		.137	.137	.276	.028	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
KP 3	Pearson Correlation	.819**	.220	1	.709**	.058	.746**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.137		.000	.699	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
KP 4	Pearson Correlation	.964**	.220	.709**	1	.205	.746**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.137	.000		.168	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
KP 5	Pearson Correlation	.174	.162	.058	.205	1	.100	.388**
	Sig. (2-tailed)	.243	.276	.699	.168		.503	.007
	N	47	47	47	47	47	47	47
KP 6	Pearson Correlation	.781**	.321*	.746**	.746**	.100	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.000	.000	.503		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
Total_KP	Pearson Correlation	.914**	.512**	.813**	.880**	.388**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Uji Realibilitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.738</b>	<b>11</b>

### Uji realibilitas Kepuasan Penumpang

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.818</b>	<b>6</b>

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		<b>47</b>
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	<b>.0000000</b>
	<b>Std. Deviation</b>	<b>1.92577782</b>
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	<b>.091</b>
	<b>Positive</b>	<b>.078</b>
	<b>Negative</b>	<b>-.091</b>
<b>Test Statistic</b>		<b>.091</b>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.200<sup>c,d</sup></b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Uji Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.717	4.492		1.050	.299
	Total_PL	.448	.090	.595	4.961	.000

a. Dependent Variable: Total\_KepuasanPenumpang

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 <sup>a</sup>	.354	.339	1.947

a. Predictors: (Constant), Total\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Total\_KepuasanPenumpang

## Lampiran 4 ; Dokumentasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : **Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah,** yang ditulis oleh:

Nama : **Muhammad Reynaldy Putra Efendi**  
 Nim : **12020511450**  
 Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 8 Oktober 2024**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA  
 NIP. 19711006 200212 1 003

Sekretaris

Dr. Musnawati, S.E., M.Ak  
 NIP. 19740206 200501 2003

Penguji I

Dr. Drs. H. Muh. Said. HM, MA, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

Penguji II

Dr. Syahpawi, S. Ag., M. Sh  
 NIP. 19730307 200701 1 032

Mengetahui  
 Wakil Dekan I Bagian Akademik  
 Dan Pengembangan Lembaga

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA**  
**NIP.197110062002121003**

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Hakipta dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya  
 a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 14 Juni 2024

Un.04/F.I/PP.00.9/5917/2024

Biasa

Nomor  
Sifat  
Lamp.  
Hal

1 (Satu) Proposal  
**Mohon Izin Riset**

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. Kaisar Sinar Samudera Sektor Pelalawan

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syaria'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : M REYNALDY PUTRA EFENDI  
NIM' : 12020511450  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : VIII (Delapan)  
Lokasi : PT. Kaisar Sinar Samudera Sektor Pelalawan

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.  
Kaisar Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan

Dr. Zulkifli, M. Ag

NIP: 19741006 200501 1 005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang dihindari atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PT. KAISAR SINAR SAMUDERA**

NO. PERMATA ARBERS BLOK K C NO.22 KELURAHAN PANGKALAN KERINCI TIMUR

KECAMATAN PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN RUMI

EMAIL : [PT.KAISARSINARSAMUDERA@GMAIL.COM](mailto:PT.KAISARSINARSAMUDERA@GMAIL.COM) NO TELEPHON : 082388396727**BADAN HUKUM NOMOR AHU-0042317-AH.01.01.2018 TANGGAL : 06 SEPTEMBER 2018****SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raiza Elena Oktaviana  
Jabatan : Direktur  
NPWP : 69.490.136.4-222.000

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Muhammad Reynaldy Putra Efendi  
NIM : 12020511450  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Telah selesai melakukan penelitian mengenai pelayanan transportasi speedboat di Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Riau terhitung mulai tanggal 24 Juni 2024 sampai dengan 26 Agustus 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul

**"Pengaruh Pelayanan Transportasi Speedboat Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Kaiser Sinar Samudera Pangkalan Kerinci Dalam Perspektif Ekonomi Syariah".**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan seperlunya, terimakasih

Pangkalan Kerinci, 02 Oktober 2024

Direktur

PT. KAISAR SINAR SAMUDERA

Raiza Elena Oktaviana