



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

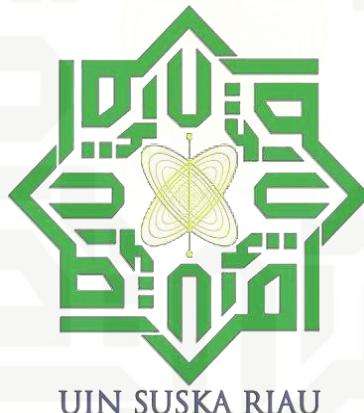
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI  
PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT  
PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Fakultas Syariah Dan Hukum**



**OLEH**

**MILNA RIANI**

**12120523533**

**PRODI S1 EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1446 H/2025 M**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah", yang ditulis oleh:

Nama : Milna Riani

NIM : 12120523533

Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Maret 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Devi Megawati P.Dh

NIP. 198008292006042001

Pembimbing Metodologi

Dr. Zuraidah S.Ag

NIP. 19710813 199603 2 001

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**", yang ditulis oleh:

NAMA : Milna Riani  
NIM : 12120523533  
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025  
Waktu : 13.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

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

**Pekanbaru, 29 April 2025**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Muhammad Nurwahid, M.Ag**

Sekretaris

**Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak, CA**

Penguji I

**Dr. Rozi Andrina, SE.Sy.,ME**

Penguji II

**Dr. Amrul Muzan, M.Ag**

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

NAMA : Milna Riani  
NIM : 12120523533  
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025  
Waktu : 13.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

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

**Pekanbaru, 29 April 2025**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Muhammad Nurwahid, M.Ag**

Sekretaris  
**Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak, CA**

Penguji I  
**Dr. Rozi Andrini, SE.Sy.,ME**

Penguji II  
**Dr. Amrul Muzan, M.Ag**

Wakil Dekan I Fakultas  
Syariah dan Hukum

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A**  
NIP. 19711006 200212 1 003



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.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

<b>Nama</b>	<b>:</b> Milna Riani
<b>NIM</b>	<b>:</b> 12120523533
<b>Tempat/ Tgl. Lahir</b>	<b>:</b> Lahang Baru/13 April 2003
<b>Fakultas</b>	<b>:</b> Syariah dan Hukum
<b>Prodi</b>	<b>:</b> Ekonomi Syariah
<b>Judul Skripsi</b>	<b>:</b> PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai 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 di Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Milna Riani  
NIM.12120523533



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Milna Riani, (2025): “Pengaruh Pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**

Perkembangan sektor jasa, termasuk transportasi, semakin pesat di Indonesia. Kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam bisnis ini, terutama dalam pelayanan yang sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru menghadapi tantangan dalam meningkatkan layanan agar sesuai dengan harapan pelanggan dan nilai-nilai syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan perspektif ekonomi syariah. Dalam Islam, prinsip-prinsip pelayanan seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan menjadi aspek penting yang menentukan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 87 responden, yang merupakan pelanggan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, uji normalitas, linearitas, dan uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana melalui SPSS 0.25.

Dari hasil uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal, dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig 2-tailed) sebesar 0,068 ( $> 0,05$ ). Hal ini memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Uji linearitas terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai sig deviation from linearity sebesar 0,523 ( $> 0,05$ ). Selanjutnya uji hipotesis hasil dari analisis regresi linier sederhana besarnya nilai  $t = 8,250$  sedangkan besarnya nilai probabilitas  $Sig = 0,000$ , sehingga nilai probabilitas  $Sig 0,000$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Penerapan prinsip syariah sebagian besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan, namun terdapat beberapa praktik yang tidak sesuai dengan prinsip syariah, seperti prinsip ketidakjujuran. Hal ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memastikan kesesuaian dengan prinsip ekonomi syariah.

**Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Ekonomi Syariah, Transportasi, Transparansi, Keadilan**



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.

© Hak cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, Karena berkat rahmat dan hidayat-Nya Penulis diberi kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai junjungan kita yang telah membawa manusia dari yang tak berilmu sampai kepada manusia berilmu dan beriman.

Dengan izin dan rahmat yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”** guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulisan Skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil dan pemikiran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Ayahanda Musa Ahmad dan Ibunda tercinta Hanah yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan penulis sekaligus memberi dukungan moril dan materi serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Rektor UIN Suska Riau Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. Beserta wakil Rektor Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III, yang berjasa memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. 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 yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag, dan Sekretaris Program Studi Bapak Syamsurizal. SE, M.Sc.Ak, serta staf Program Studi Ekonomi Syariah, yang telah banyak membantu, membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Devi Megawati, Ph. D, dan Ibu Dr. Zuraidah, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ide dan saran serta selalu sabar dan selalu meluangkan waktu kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Nurnasrina.,S.E.,M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum 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.

7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pegawai pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
- Pimpinan Pustaka dan segenap karyawan yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
- Sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan hingga sidang yang banyak membantu, serta teman-teman senasib khususnya lokal EI F angkatam 2021 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Teman-teman kos Pondokan Naela Aulia Nurhidayah, Galih Fajrianti, Salsabila Wirani, Khairunnisa, Asifa Nurfadila, Haryanti, Khumairani dan Susi Susanti yang selalu memberi semangat untuk terus melakukan penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Allah SWT membalas amal baik dari pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh***

Pekanbaru, 15 Februari 2025

Penulis



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.

## 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>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	6
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Konsep Teori.....	9
a. Pelayanan.....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	9
2. Indikator Pelayanan.....	11
3. Pelayanan Dalam Prespektif Ekonomi Syariah .....	14
b. Kepuasan Pelanggan .....	20
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	24
4. Kepuasan Pelanggan Menurut Prespektif Ekonomi Syariah	27
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pemikiran .....	34
D. Kerangka Teori .....	34
E. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Subjek Dan Objek Penelitian.....	37
D. Populasi Dan Sampel.....	38



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta Milik 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.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

at Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

E. Jenis Dan Sumber Data.....	40
F. Metode Pengumpulan Data .....	41
G. Teknik Analisis Data .....	43
H. Teknik Penulisan .....	46
I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian.....	49
a. Deskriptif Data Penelitian .....	49
b. Analisis Data .....	76
B. Pembahasan .....	89
a. Pengaruh Pelayanan Pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
b. Penerapan Ekonomi Syariah Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Mempengaruhi Kepuasaan Pelanggan .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran .....	98
<b>100</b>	

- 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

<b>© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b> <b>Stat Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau</b>	<b>Tabel II.1</b> Penelitian tedahulu .....	31
<b>Tabel III.1</b>	Jumlah penumpang PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi	38
	Pekanbaru Bulan Juli – September 2024.....	
<b>Tabel IV.1</b>	Jadwal Keberangkatan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi	53
	Selalu Akurat Sesusi Rencana .....	
<b>Tabel IV.2</b>	Kendaraan Pt. Travel Tsalatsa Putri Abadi Memenuhi	53
	Standar Keamanan Dan Kenyamanan Perjalanan .....	
<b>Tabel IV.3</b>	Layanan yang diberikan PT. Travel Tsalatsa Putri	54
	Abadi konsisten dan selalu dengan yang dijanjikan .....	
<b>Tabel IV.4</b>	Petugas PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi selalu	55
	memberikan informasi yang jelas dan cepat tentang	
<b>Tabel IV.5</b>	layanan kepada pelanggan .....	
	Karyawan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi sigap	
<b>Tabel IV.6</b>	menangani keluhan pelanggan tanpa penundaan .....	55
	Pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi diberikan	
<b>Tabel IV. 7</b>	dengan kecepatan dan profesionalisme yang	57
	memuaskan .....	
<b>Tabel IV.8</b>	Karyawan Memiliki keahlian untuk menangani masalah	57
	dengan cepat dan memberikan solusi terbaik .....	
<b>Tabel IV.9</b>	Sikap ramah dan sopan karyawan memberikan rasa	58
	aman kepada pelanggan .....	
<b>Tabel IV.10</b>	Perusahaan menjamin kualitas layanan yang sesuai	59
	dengan prinsip kejujuran .....	
<b>Tabel IV.11</b>	Perusahaan memberikan perhatian khusus kepada	60
	pelanggan dengan kebutuhan tertentu .....	
<b>Tabel IV. 12</b>	Keluhan pelanggan ditanggapi secara efektif untuk	60
	menciptakan kepuasan .....	
<b>Tabel IV. 12</b>	Karyawan menunjukkan kepedulian yang tulus dengan	61
	memenuhi kebutuhan pelanggan .....	



Tabel IV.13	Kenadaraan selalu bersih, baik dibagain dalam maupun luar .....	62
Tabel IV.14	Fasilitas kendaraan (AC, Wi-Fi, dll). Berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan pelanggan .....	62
Tabel IV.15	Penampilan Karyawan yang rapi dan bersih mencerminkan profesionalisme .....	63
Tabel IV. 16	Harga tiket transfaran, kompetitif, dan sesuai dengan kualitas layanan .....	64
Tabel IV.17	Kebijakan harga mencerminkan keadilan dan kesetaraan pelanggan .....	64
Tabel IV.18	Harga yang ditawarkan tidak mengandung unsur ketidakadilan .....	65
Tabel IV.19	Perusahaan bertanggung jawab penuh atas jadwal perjalanan yang telah dijanjikan .....	66
Tabel IV.20	Jika Terjadi kesalahan, perusahaan segera mengambil langkah perbaikan dengan transparansi .....	67
Tabel IV. 21	Masalah pelanggan diselesaikan dengan tanggung jawab dan profesionalisme .....	67
Tabel IV.22	Karyawan memeliki keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan berkualitas .....	68
Tabel IV.23	Pengetahuan karyawan membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik .....	68
Tabel IV.24	Layanan yang diberikan mencerminkan profesionalisme dan keahlian tinggi .....	69
Tabel IV. 25	Jadwal keberangkatan dan kedatangan selalu tepat waktu sesuai komitmen perusahaan .....	69
Tabel IV. 26	Karyawan menjalankan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan dengan disiplin .....	70
Tabel IV.27	Operasional perusahaan teratur, memastikan layanan perjalanan tanpa hambatan .....	70
Tabel IV. 28	Rekapitulasi Angket Kepuasan pelanggan .....	71

Tabel IV. 29	Secara Kesesluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Travel Tsalatsa Putri abadi .....	73
Tabel IV.30	Pelayanan yang saya terima dari PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Sesuai dengan yang saya harapkan, terutama dalam han transparansi harga dan kejujuran perusahaa .....	74
Tabel IV. 31	Saya merasan pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri abadi mencerminkan prinsip ekonomi syariah, seperti keadilan amanah dan transparansi .....	75
Tabel IV.32	Saya akan merekomendasikan PT. Travel Tsalatsa Putri abadi .....	76
Tabel IV.33	Rekapitulasi jawaban responden tentang variabel X (Pelayanan) .....	77
Tabel IV. 34	Rekapitulasi Kuensioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	79
Tabel IV. 35	Hasil Validitas Variabel X (Pelayanan) .....	80
Tabel IV. 36	Reabilitas Instrumen Pelayanan .....	81
Tabel IV. 37	Hasil Validitas Variabel Y ( Kepuasan Pelanggan) .....	82
Tabel IV. 38	Reabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	82
Tabel IV. 39	Uji Normalitas Data .....	83
Tabel IV. 40	Uji Linearitas Data .....	84
Tabel IV.41	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	85
Tabel IV.42	Hasil Analisis Determinasi .....	88



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

Jumlah penduduk yang demikian besar dan adanya perkembangan perekonomian secara global, maka kemungkinan sektor jasa akan semakin berkembang pesat di Indonesia. Berbagai macam sektor jasa yang semakin berkembang pesat di Indonesia salah satunya adalah sektor jasa angkutan umum sebagai alat transportasi. Hal ini menunjukkan adanya alat transportasi sangat berguna bagi masyarakat untuk memindahkan sesuatu khususnya sektor jasa angkutan umum.

Transportasi atau angkutan umum (Travel) dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Oleh karena itu, transportasi adalah sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan mesin.

Mewujudkan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam berbisnis di bidang apapun. Salah satu cara untuk mewujudkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Arif, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang



diharapkan.<sup>1</sup> Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam bisnis warung makan, konsumen yang puas dengan pelayanan yang cepat, dan ramah akan memberikan nilai baik bagi warung tersebut. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa senang karena apa yang mereka minta sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen dan memberikan harapan yang diinginkan konsumen.

Keberhasilan dalam suatu pelayanan dapat dicapai apabila terjadi peningkatan kepuasaan penerima pelayanan. Saat pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, maka akan terwujud kepuasaan dalam diri pelanggan atau penerima pelayanan. Sebaliknya, apabila kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka, konsumen akan merasa tidak puas dengan jasa atau produk yang dibeli. Sehingga, perasaan kecewa dan tidak puas dalam diri pelanggan yang muncul akan menimbulkan sikap negatif berupa perilaku complain terhadap perusahaan, penyedia layanan ataupun penyedia produk.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), h, 118.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Kedua (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h, 302.



## 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.

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>3</sup>

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh produk atau jasa dalam perusahaan, sangat besar kemungkinan konsumen akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah untuk mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan kesesuaian keimanan dengan apa yang kita jalankan sesuai syariat Islam. Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya dalam bukunya, mengatakan nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan maksimal yaitu: Professional, Kesopanan dan Keramahan, Jujur, dan Dapat Dipercaya.<sup>4</sup> Sikap pelayanan yang baik di dalam pandangan Ekonomi Islam dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standardisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Macan Jaya Cemerlang, 2008), h. 42.

<sup>4</sup> Rezki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar (DiTinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)" (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2017), h. 28–30, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/7925/1/REZKI%20FEBRIANI>.



## 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.

manusia agar selalu terikat dalam hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah.

Dalam Islam kita diajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa hendaknya diberikan pelayanan yang berkualitas serta dengan hati yang lemah lembut. Pelayanan harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur, dan prosesnya haruslah baik. Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظُّلَّا غَلِيظَ الْقُلُوبُ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَأْوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ إِذَا عَرَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُنْتَوَكِلِينَ

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 maafkanlah 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>5</sup>

Untuk itu dalam manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut terutama dalam memberikan suatu pelayanan agar penumpang dapat merasa nyaman. Dengan begitu, para penumpang dapat menyampaikan apa yang dia butuhkan tanpa harus merasa takut dan tidak percaya pada pelayanan yang diterimanya.

Salah satu pengaruh dari pelayanan yakni kepuasan, di mana menurut Sutanto dan Khaerul Umam dikutip dalam Isa, Aswadi dan Marliana

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Garut: CV Penerbit J-Art, 2004) h. 71

menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.<sup>6</sup>

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang.<sup>7</sup>

Dalam melakukan perjalanan dibutuhkan akomodasi transportasi dengan pelayanan yang dapat mempermudah seseorang ke tempat tujuannya. Kini pada jasa transportasi semakin berkembang yang awalnya berangkat melalui loket sekarang dapat memberikan pelayanan dengan menjemput penumpang ke rumahnya masing-masing. Bahkan dapat menerima pemesanan melalui telepon. Walaupun demikian, para penumpang yang telah dijemput tersebut akan membayar di loket untuk mendapatkan tiket.

Adapun salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi adalah PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru, Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya kenyamanan dalam pelayanan, contohnya ada sebagian supir merokok saat mengandarai mobil, tidak di jelaskan sejak awal jika batas pengantaran terlebih dari jalur Pekanbaru akan menambah biaya,

<sup>6</sup> Muhammad Isa, Aswadi Lubis, dan Marlina Caniago, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah* Vol. 2 No. 2, (2019) h. 171

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) h.24

terkadang tidak memberikan minuman ke pelanggan, tidak adanya selimut dan bantal untuk yang berangkat malam, karena terkadang ada sebagian pelanggan yang tidak tahan dengan AC, namun dalam sisi lain PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru juga memberikan beberapa gratis kerangkatan yaitu, seperti gratis berangkat tanpa syarat kapanpun bagi yang sedang menghafal al-qur'an, ada potongan harga bagi yang mau berangkat berobat dan kurang mampu, gratis berangkat satu kali dari pekanbaru ke tembilahan ataupun sebaliknya dengan syarat mengumpulkan tiket sebanyak 7 lembar, gratis keberangkatan satu kali pekanbaru tembilahan ataupun sebaliknya bagi yang ulang tahun dengan syarat mengumpulkan tiket sebanyak lima lembar Berdasarkan gejala diatas, peneliti tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut tentang analisis pelayanan terhadap kepuasan penumpang, dengan judul skripsi "**Pengaruh Pelayanan di PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap Kepuasan Penumpang Menurut Prespektif Ekonomi Syariah**".

### **B. Batasan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka peneliti memberikan batasan terhadap permasalahan dalam penelitian yang berhubungan dengan pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru.

### **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:





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. Bagaimana pengaruh pelayanan Pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana penerapan ekonomi syariah dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru mempengaruhi kepuasaan pelanggan?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru
  - b. Menjelaskan penerapan ekonomi syariah dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru.
2. Manfaat Penulisan
  - a. Menambah wawasan dan memberikan pengetahuan penulis terhadap masalah yang diteliti.
  - b. Sebagai informasi dan masukan bagi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
  - c. Dapat berguna sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.
  - d. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada prodi Ekonomi Syariah Fakutas Syariah Dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penyusunan penulisan karya ilmiah ini terdiri dari lima bab masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab, adapun secara sistematika adalah sebagai berikut:



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**

yang berisi uraian secara singkat dan menyeluruh mengenai tujuan penulisan yang terdiri dari sub bab, yaitu: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

pada bab ini berisi landasan, kerangka teori atau kerangka konseptual tentang teori Prospek usaha angkutan travel, dan penelitian terdahulu.

## **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Karena penelitian ini adalah penelitian lapangan maka isi bab ini adalah: Gambaran Umum Lokasi Penelitian , Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data.

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

Membahas hasil penelitian dan kesimpulan penelitian, Pengaruh Pelayanan di PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Penumpang Menurut Prespektif Ekonomi Syariah

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

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan memberikan saran sebagai perbaikan dari segala kekurangan dan disertai dengan lampiran-lampiran.

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

### TINJAUN PUSTAKA

#### A. Konsep Teori

##### a. Pelayanan

###### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Januar Effendi, Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Kotler dalam Reinhard kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan<sup>8</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 pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk<sup>9</sup>.

Apabila pelayanan dilaksanakan dengan baik, maka perusahaan telah memberikan pelayanan yang sangat berkualitas dan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan akan menjadi

<sup>8</sup> Reihard K. Soromi, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 9. No. 1, 2019 h. 21

<sup>9</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.

loyal dan menjadikan keuntungan bagi perusahaan. Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan, yaitu pelayanan yang memberikan penjelasan maupun keterangan kepada siapapun yang membutuhkan
2. Pelayanan dengan tulisan, pada dasarnya pelayanan melalui tulisan efisien untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, hal yang dapat diperhatikan yaitu faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.
3. Pelayanan dengan perbuatan, yaitu pelayanan berdasarkan keahlian dan keterampilan yang di miliki yang sangat menentukan hasil dari perbuatan atau pekerjaan.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
 

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperlihatkan adalah sarana dan prasarana yang tersedia seperti meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki.
- b. Tersedia karyawan yang baik
 

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan mudah tersenyum, disamping itu petugas tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

<sup>10</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004) Cet Ke-3 h.184-187



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.

- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.

- d. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen. Artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti serta jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu baik itu dalam menghadapi konsumen atau kemampuan dalam bekerja.

- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2. Indikator Pelayanan

Adapun dimensi pelayanan, yaitu:<sup>11</sup>

- a. Berwujud (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan

<sup>11</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *op.cit*, h.182

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya yaitu fasilitas fisik (gedung, gudang, lahan parkir, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.

b. Keandalan (*reliability*)

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

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

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

d. 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*).

e. 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>12</sup>

- a) 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.
- b) Kesadaran (*awareness*), yaitu kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.
- c) Perhatian (*attention*) adalah perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.
- d) 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>13</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.

<sup>12</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 64-65

<sup>13</sup> Nurlela Eva Puji Lestari, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda, *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, Volume 18 No. 2 (2020) h. 109

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.

### 3. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Menurut pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan penumpang adalah standar syariah. Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan dari usaha berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas. Beberapa ayat berikut yang berkaitan dengan pelayanan, sebagaimana dalam surah Al-Baqarah ayat 267:



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.

بِأَيْمَانِ الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيْبَاتِ مَا كَسَبُوا وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْأَرْضِ<sup>١٤</sup>  
 وَلَا تَنِمَّمُوا عَلَى الْحَبِيثِ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِالْخَذِيرَ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
 اللَّهُ غَنِيٌّ عَنِّيْ حَمِيدٌ<sup>١٥</sup>

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari Bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”<sup>14</sup>

Pada ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam menafkahkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa haruslah yang baik-baik, janganlah kita memberikan yang tidak berkualitas. Dalam hal memberikan pelayanan seorang karyawan harus memperlakukan penumpang dengan sebaik mungkin agar penumpang merasa nyaman, baik itu dalam pemesanan transportasi maupun dalam menyampaikan keluhannya. 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>15</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 alQur'an surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 45

<sup>15</sup> Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 2 No. 2, (2018) h. 143-147

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“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>16</sup>*

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

من دَلَّ عَلَىٰ خَيْرٍ فَلَهُ مِثْلُ أَجْرِ فَاعِلِهِ

Artinya : “Barangsiapa yang menunjuki kepada kebaikan maka dia akan mendapatkan pahala seperti pahala orang yang mengerjakannya” (H.R. Muslim no. 1893).<sup>17</sup>

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.

#### 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:

<sup>16</sup>Departemen Agama RI, *op.cit*, h. 106

<sup>17</sup>Subhan Abdullah Acim & Muhammad Fikri., *Kitab Hadist al-imârah bab fadhlu I'ânât al-ghâzî fî sabillâh.* ( Mataram, Sanabil 2021) h. 103



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.

بِرِّيْدُ اللّٰهُ اَنْ يُخَفِّفَ عَنْكُمْ وَخُلُقَ الْاِنْسَانُ ضَعِيفًا

Artinya : “*Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, dan manusia dijadikan bersifat lemah.*”<sup>18</sup>

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

c. Prinsip Persamaan (Musawah)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain.

d. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)

Rasa saling mencintai merupakan mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri

e. 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:

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 83



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.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَاصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيهِمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرَحَّمُونَ □

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>19</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>20</sup>

a. Profesional (fathanaah), adalah melaksanakan perkerjaan dengan semaksimal mungkin dan penuh rasa tanggung jawab. Sifat tersebut

فَنَّ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدِي سَبِيلًا

Artinya : “*Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masingmasing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*”<sup>21</sup>

Pada surat Al- Isra ayat 84 tersebut bermakna, jika seseorang yang bekerja dengan baik sesuai dengan profesiya serta tidak melalaikan akhirat dalam menjalankan tugasnya maka Allah SWT akan memberi pahala yang besar kepada orang yang lebih benar jalannya. Untuk itu,

<sup>19</sup> *ibid*, h. 516

<sup>20</sup> Zulkifli Charis Darmawan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 2, (2018) h. 110-111

<sup>21</sup> Departemen Agama RI, *Op.cit* h. 290





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.

bagi setiap orang yang mengemban tugas hendaklah memiliki rasa tanggung jawab karena dengan begitu penumpang akan memiliki rasa kepercayaannya terhadap perusahaan tersebut. Dengan bertanggung jawab penumpang dapat menilai rasa sungguh-sungguh dari perlayanan 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 لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya : “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.<sup>22</sup>

Pada surah tersebut mempunyai makna apabila melayani seseorang hendaklah bersikap lemah lembut dan tidak bersifat angkuh dan sombang 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

<sup>22</sup> *Ibid*, h. 314

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.

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 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.

## b. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan atau *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>23</sup>. Kepuasan dan ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan<sup>24</sup>. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2014) h. 353

<sup>24</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013) h. 180

dengan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan<sup>25</sup>

Dalam pasal 1 angka 25 UU Nomor 22 tahun 2009, Nanik dan Irfan menyatakan yang dimaksud penumpang adalah orang yang ikut serta berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan yang ditandai dengan membayar uang atau tiket sebagai mengikatkan diri dalam perjanjian pengangkutan agar seseorang tersebut telah sah menjadi penumpang angkutan umum<sup>26</sup>. Sedangkan menurut Hodi, Sudirman dan Arif menyatakan bahwa pelanggan yaitu seseorang yang dinyatakan hanya menumpang pada transportasi, seperti pesawat, kereta api, bus maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak ikut mengoperasikan atau melayani transportasi tersebut<sup>27</sup>.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara sadar atau penilaian secara kognitif mengenai apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk tersebut cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya<sup>28</sup>. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional saat evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa<sup>29</sup>. Dalam hal ini kepuasan penumpang diukur

<sup>25</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *op.cit*, h. 192

<sup>26</sup> Nanik Rianandita Sari dan Irfan Abdulhafizh Karnaen, Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 13 No. 2, (2020) h. 168

<sup>27</sup> Hodi, Sudirman Hi. Umar, dan Arif Fakhrudin, Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 10 No.1, (2017) h. 45

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono, *loc.cit*.

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 354

## 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.

berdasarkan seberapa besar harapan penumpang atas suatu pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa.

Maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap jasa yang telah diperolehnya dan hasilnya sesuai dengan harapannya yang tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh perusahaan. Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali jasa transportasi karena harapan pelanggan tersebut sesuai kenyataan yang diterima oleh pelanggan tersebut. Di mana pelanggan dapat merasakan dan mendapatkan secara langsung pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen tergantung pada harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa serta pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Menurut Philip Kotler dalam Fahtira menyatakan adapun metode yang dapat digunakan setiap perusahaan dalam memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>30</sup>

a. Sistem Keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion System*)

Perusahaan dapat membuka kotak saran atau memberikan formulir bagi pelanggan sebagai wadah untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran yang dapat dijadikan masukan oleh perusahaan

<sup>30</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



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.

untuk mengantisipasi dan cepat tanggap atas keluhan yang diberikan.

b. Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)

Dalam hal ini perusahaan mengukur kepuasan pelanggan dengan cara wawancara atau mengisi angket yang dinilai oleh pelanggan atas tanggapan pelayanan yang diberikan perusahaan.

c. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli ini akan melaporjan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang diberikan dan juga segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.

d. Analisa Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

## 2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

- a. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

---

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), h. 101

a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut, meliputi :

a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.



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.

c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

d. *Qona'ah*

*Qanaah* adalah sikap rela menerima dan merasa cukup atas hasil yang diusahakannya serta menjauhkan diri dari rasa tidak puas dan perasaan kurang. Orang yang memiliki sifat *qana'ah* memiliki pendirian bahwa apa yang diperoleh atau yang ada didirinya adalah kehendak Allah.<sup>32</sup>

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan bisnis atau jasa menurut M. Indrasari, yaitu:

a. Kualitas produk

pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

<sup>32</sup> Ahmad Tafsir, *Ilmu Akhlak*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991), h. 87.

c. Emosional

pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.

e. Biaya

pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlumembuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.<sup>33</sup>

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Firmansyah), faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
- b. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
- e. Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.

---

<sup>33</sup> M. Indrasari, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h, 87–88.



- f. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi. berikan catatan kaki terkait kutipan di atas.<sup>34</sup>

Menurut Philip Kotler menyebutkan lima faktor untuk kualitas pelayanan bisnis atau jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan yang harus dipenuhi:

- a. Bukti fisik, yaitu penampilan fisik layanan perusahaan.
- b. Empati, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Cepat tanggap, yaitu daya tangkap perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani transaksi dan penangan keluhan pelanggan.
- e. Jaminan, yaitu kemampuan perusahaan memberikan jaminan karyawan memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan melayani pelanggan, untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.<sup>35</sup>

#### 4. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Kepuasan penumpang dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Dalam ilmu ekonomi

<sup>34</sup> Firmansyah, *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 23.

<sup>35</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 2, (Jakarta: Indeks, 2012), h. 83.



UIN SUSKA RIAU

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>36</sup>. Menurut Yusuf Qardawy dalam Putri mengatakan sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:<sup>37</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 فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلَيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبُونَ

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>38</sup>.

Berdusta dalam berdagang sangat dilarang dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah. Dengan bersikap jujur maka pelayanan yang diberikan akan terasa adil oleh pelanggan yang menggunakan suatu jasa tersebut.

<sup>36</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

<sup>37</sup> Putri Nurmayanti, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam* (Skripsi: UIN Suska Riau, 2021) h. 40-41

<sup>38</sup> Departemen Agama RI, *op.cit*, h. 396

### b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak lagi dalam memilih barang atau jasa tersebut. Seperti yang terdapat dalam al-Qur'an surah Al Mu'minun ayat 8 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتَهْنَمْ وَعَهْدُهُمْ رَاعُونَ<sup>٣٩</sup>

Artinya : "Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya."<sup>39</sup>.

Dengan bersikap amanah kita dapat membuat orang disekitar merasa nyaman sehingga timbul rasa saling percaya dan diberikan kemudahan dalam menjalankan kehidupan.

Adapun Industri Usaha Travel di Indonesia Dalam tataran pembangunan nasonal, infrastruktur transportasi menjadi pendukung utama pembangunan infrastruktur secara umum karena perannya yang sangat esensial. Di negara-negara maju jelas terlihat, kemajuan perekonomiannya ditopang oleh infrastruktur transportasi yang sangat memadai. Pembangunan infrastruktur transportasi yang memadai dapat

meningkatkan efisiensi biaya mobilitas manusia dan barang, yang berujung pada meningkatnya daya saing produk dan kinerja perekonomiannya.

Industri travel di Indonesia berkembang dan tumbuh dengan cepat, hal ini harus terlihat dalam pandangan umum bahwa industri travel saat ini bukanlah sesuatu yang asing dan tidak tersentuh. Saat ini industri travel telah menjadi bagian dari gaya hidup yang dapat dilakukan oleh individu dengan berbagai latar belakang yang memiliki keinginan dan keinginan untuk melakukan perjalanan atau pengalihan ke lokasi wisata untuk memenuhi kepuasan pribadinya.<sup>40</sup>

Sesuai Peraturan Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1, industri perjalanan adalah berbagai kegiatan yang memiliki kantor, administrasi yang diberikan oleh daerah setempat, pengelola keuangan, dan otoritas publik. Secara luas industri perjalanan harus dilihat sebagai tindakan untuk mendorong kemampuan objek dan daya tarik wisata serta daerah wisata potensial dengan cara yang dapat dipertahankan (peningkatan industri perjalanan yang wajar) dan kegiatan yang memiliki bagian berlapis dari proses perkembangan kemajuan, kawasan industri wisata juga berperan penting dalam memberdayakan kegiatan pergantian wilayah dan menghadirkan alam dan budaya daerah yang sangat istimewa dan mempesona.

<sup>40</sup> Setiyorini, Umi Farida, Naning Kristiyana (2018). "Pengaruh Promosi melalui Media Sosial, Word of Mouth, dan Daya Tarik Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Objek Wisata Gunung Beruk Karangpatihan Bolang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol 2 No.1

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 industri perjalanan, cara yang paling umum untuk menyampaikan data kepada pembeli sangat penting, seperti data tentang item industri perjalanan, jadwal, cicilan dan lain-lain. Keberatan industri travel telah melibatkan inovasi data sebagai prosedur promosi, khususnya hiburan online yang telah memberikan keuntungan bagi wisatawan dalam mencari data tentang suatu lokasi dan hal-hal yang berhubungan dengan objek wisata<sup>41</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam studi literatur ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh peneliti:

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

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Rhaissa sevitra, akhmad samhudi, teguh wicoksono. <sup>42</sup>	Analisis pelayanan terhadap kepuasan konsumen di travel PT Noor thaubah kota banjarmasin	Adapun faktor yang menghambat pelayanan terhadap kepuasan konsumen di travel PT Noor thaubah kota banjarmasin adalah adanya complain dari jumlah mengenai tempat hotel dengan jarak tempuh terlalu jauh dari tempat ibadah dan juga menu di	Perbedaan nya terdapat pada metode penelitian yang digunakan, di mana penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

<sup>41</sup> Jusmawati. 2018. Analisis Perbandingan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang (Interest Of Revisist) Wisatawan Pada Wisata Pantai Marina (Marina Beach) Dan Pantai Tanjung Bira (Bira Beach). *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Isl. Vol 1, no 2.*

<sup>42</sup> Rhaissa Savitri, Akhmad Samhudi, and Teguh Wicaksono, "Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Travel Pt Noor Thoibah " kota banjarbaru.

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
2	Leonora Ferdinandus, Stevanus Johan Gomies. <sup>43</sup>	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Intensitas Pembelian di PT. Mulia Travel	mekkah	Variabel independen yang digunakan yaitu Intensitas Pembelian sedangkan penulis menggunakan kepuasan pelanggan, dan metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif.
3	Rezki Febriani <sup>44</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam )	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas, karena kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan ini sesuai definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi	Adapun perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah subjek penelitian, penelitian terdahulu meneliti tentang kepuasan pelanggaran Koran, sedangkan penelitian ini meneliti tentang kepuasan pelanggan di PT.

<sup>43</sup> Leonora Ferdinandus and Stevanus Johan Gomies, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Intensitas Pembelian,” PUBLIC POLICY (*Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*) 2, no. 1 (2021): 122–41, <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p122-141>.

<sup>44</sup> Rezki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar ( Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ),” Skripsi, 2017, 1–119.

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
4	Rosa Lesmana, Ratnasari <sup>45</sup>	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa	terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Variabel independen yang digunakan yaitu Produk Dan Kualitas Pelayanan, sedangkan penulis menggunakan Analisis pelayanan
5.	Fahrur Raji Salam <sup>46</sup>	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Di Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan antara kepercayaan pelanggan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.	Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel kepercayaan dan pelayanan sedangkan penulis hanya menggunakan analisis pelayanan sebagai variabel bebasnya.
6.	Ekhsan Yusuf <sup>47</sup>	Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al-Wahidah Indonesia Cabang Padangsidimpuan	Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh harga dan kualitas produc terhadap kepuasan konsumen dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda,	Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel harga dan kualitas produk terhadap kepuasan sedangkan penulis hanya menggunakan analisis

<sup>45</sup> Rosa Lesmana, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa," *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2, no. 2 (2019): 115, <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>.

<sup>46</sup> fahrul Raji Salam," Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Di Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat, 2019, 1–19.

<sup>47</sup> Ekhsan Yusuf, "institut agama islam negeri padangsidimpuan," *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al-Wahidah Indonesia Cabang padangsidimpuan*, no. 0634 (2021): 24022, <http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id/id/eprint/2062>.

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
① Hak Cipta Milik UIN Suska Riau				pelayanan sebagai variabel bebasnya.

### C. Kerangka Pemikiran

**Gambar 1.1  
Kerangka Pemikiran**



Variabel X (Independen)

Variabel Y (Dependen)

#### a. Variabel X (independen)

Adalah variabel bebas (independent variable), yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel lainnya (variabel Y). Dalam penelitian, variabel X digunakan untuk melihat hubungan atau dampaknya terhadap variabel terikat (Y).

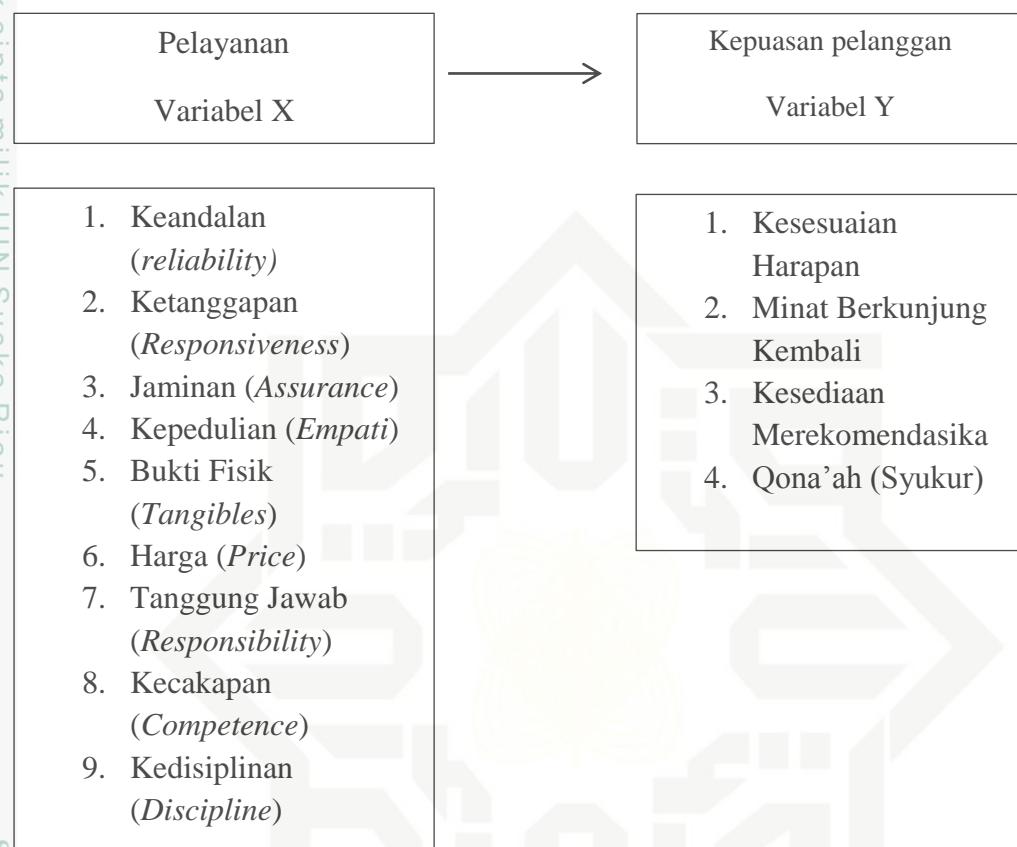
#### b. Variabel Y (Dependen)

Variabel Y adalah variabel terikat (dependent variable), yaitu variabel yang dipengaruhi atau bergantung pada variabel bebas (X). Dalam penelitian, variabel Y digunakan untuk mengukur hasil atau dampak dari perubahan yang disebabkan oleh variabel X.

### D. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu menggambarkan adanya hubungan dari variabel independen dalam hal ini adalah pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Teori**



## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan<sup>48</sup>. Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya. Sehingga hipotesis tersebut dapat diterima ataupun ditolak. Berdasarkan identifikasi fenomena dan

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2019) Cet. Ke-2, h. 63

rumusan masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Pengaruh Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) pada PT.

Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru.

Ha : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pelayanan di PT.

Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan

H0 : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pelayanan di

PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap kepuasan pelanggan

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif ini adalah metode yang digunakan untuk menjawab teori dan hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang dikumpulkan dari sampel yang telah dipilih dari keseluruhan populasi di lapangan.<sup>49</sup> Penelitian ini mengenai pengaruh Pelayanan Pt. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan di kota Pekanbaru, tepatnya PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru, yang beralamat di jalan Tiung Kecamatan Sukajad Kota Pekanbaru bersebrangan dengan Warung Mie Jagok, alasan penulis memilih lokasi ini karena adanya pelayanan yang kurang memuaskan penumpang pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru.

#### C. Subjek dan objek

##### 1. Subjek penelitian

Subjek adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian, subjek ini bisa berupa manusia, benda, atau dokumen yang

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, h 9



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.

dapat memberikan informasi mengenai variabel yang diteliti.<sup>50</sup> Adapun subjek penelitian ini adalah pelanggan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Travel Pekanbaru.

## 2. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan fokus utama atau hal yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian, yaitu sesuatu yang menjadi perhatian untuk diteliti dan dipelajari.<sup>51</sup> Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh Pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

## D. Populasi dan sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya.<sup>52</sup> Pada Penelitian ini Populasinya adalah sebanyak 680 orang penumpang pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi.

**Tabel III.1**

**Jumlah penumpang PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru  
Bulan Juli – September 2024**

No	Bulan	Jumlah
1	Juli	257
2	Agustus	204
3	September	219

*Sumber : PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru*

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 224.

<sup>51</sup> *Ibid*, h. 62.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Universitas Nusa Putra Gedung, 2016, h. 80.



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. Sampel

Menurut Sugiyono Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Pendekatan yang digunakan yaitu *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.<sup>53</sup> Agar sampel yang diambil dapat benar-benar mewakili populasi, maka peneliti perlu suatu standar atau cara dalam menentukan sampel maka peneliti juga menggunakan rumus *Slovin* dalam menentukan sampel batas toleransi kesalahan yang ditetapkan 10%.

Ukuran sampel menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Jadi, sampel yang dihasilkan menggunakan rumus Slovin diatas adalah:

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

$$n = \frac{680}{1+680 (0,1)^2}$$

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Universitas Nusa Putra Gedung, 2016, h. 225



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.

$$n = \frac{680}{1+680 (0,01)}$$

$$n = \frac{680}{1+6,8}$$

$$n = \frac{680}{7,8}$$

$$n = 87,16$$

Dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian adalah 87,16 dibulatkan menjadi 87 orang.

## E. Jenis Dan Sumber Data

### 1. Jenis data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan data kuantitatif penelitian ini berupa angka-angka yang diperoleh dari sumber data seperti observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket).<sup>54</sup>

### 2. Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data.<sup>55</sup> Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pertanyaan

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, h 263

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2017, h,137.

sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilih jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu.

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>56</sup> Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal online, artikel, berita dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

### F. Metode pengumpulan data

Menurut Sugiyono bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Wawancara, dan Kuesioner.<sup>57</sup>

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.<sup>58</sup> Adapun yang

<sup>56</sup>Ibid, h. 137

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 22

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 225



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.

peneliti observasi adalah untuk melihat pelayanan di PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi lebih rinci dan mendalam.<sup>59</sup> Melalukan wawancara langsung dengan narasumber atau reponden guna melengkapi data yang diperlukan berdasarkan tujuan penelitian, adapun wawancara yang diajukan kepada para pelanggan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru

## 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.<sup>60</sup> Kuesioner juga dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka. Metode ini menggunakan teknik yang dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan bentuk terbuka untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden angkutan umum yang terkena dampak banjir. Skala yang digunakan adalah skala likert.

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2017, h. 231.

<sup>60</sup> *Ibid*, h. 142

Dalam kuesioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari pilihan jawaban sebagai berikut :

A.	Sangat Setuju	(SS)	Skor	5
B.	Setuju	(S)	Skor	4
C.	Netral	(N)	Skor	3
D.	Tidak Setuju	(TS)	Skor	2
E.	Sangat Tidak Setuju	(STS)	Skor	1

#### 4. Dokumentasi

Menurut Sudaryono Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relavan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto documenter, data yang relavan penelitian Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari buku-buku yang relavan, dokumen pemerintah, peraturan-peraturan dan data yang relavan.

### G. Teknik Analisis Data

#### a. Deskriptif Kuantitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif merupakan kegiatan statistik yang dimulai dari menghimpun data, menyusun atau mengatur data, mengelola data, menyajikan dan menganalisis data angka guna memberikan gambaran tentang suatu gejala, peristiwa dan keadaan.<sup>61</sup>

#### b. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, validitas merupakan derajad

<sup>61</sup> Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Pekanbaru: Pustaka Pelajar, 2011), h. 2



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.

ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.<sup>62</sup> Selanjutnya  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% (Sig. 0.05). Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pernyataan valid. Namun sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

### c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahap lanjutan dari uji validitas. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang hasil pengukurannya dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 dengan bantuan rumus *Cronbach Alpha* dan nilai *Cronbach Alpha* harus  $>$  dari 0,6

### d. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas pada regresi bisa menggunakan metode Kolmogorov Smirnov untuk menguji normalitas data masing-masing variabel. Residual menyebar normal apabila memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%.<sup>63</sup> Menurut Ghozali Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya dengan analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan normal probability plot.

<sup>63</sup> Duwi Priyatno, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*, Yogyakarta: Gava Media, 2010, h. 54.



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. Uji linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel terkait dengan variabel bebas mempunyai hubungan yang linier. Dalam penelitian ini, pengujian linearitas dilakukan dengan cara melihat nilai *deviation from linearity* Sig yang telah diuji melalui SPSS. Kriteria pengujian Linearitas sebagai berikut<sup>64</sup> :

1. Jika nilai deviation from linearity Sig > 0,05 maka ada hubungan antara linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
2. Jika nilai deviation from linearity Sig < 0,05 maka tidak ada hubungan antara linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

## 3. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Tujuan penggunaan analisis regresi linier sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Penggunaan teknik analisis regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$\hat{Y}$  = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = harga  $\hat{Y}$  bila  $X = 0$  (harga kontan)

<sup>64</sup> Suliyanto, *Metod Riset.*, h.254-255.



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** = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Jika **b** (+) maka naik, jika **b** (-) maka terjadi penurunan.

**X** = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk menentukan persamaan regresi linear, harus ditentukan nilai **a** dan **b** yang dicari menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

jika koefisien **b** diketahui terlebih dahulu, maka koefisien **a** dapat diketahui dengan rumus:

$$a = \bar{Y} - b$$

dimana  $\bar{Y}$  dan  $\bar{X}$  adalah rata-rata dari variabel X dan variabel Y atau dapat juga dihitung dengan rumus

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

## H. Teknik Penulisan

Setelah data dianalisis, lalu dituangkan dalam bentuk tulisan dengan menggunakan teknik deduktif dan deskriptif

1. Deduktif adalah jenis paragraf yang ide utamanya berada di awal paragraf.

Deduktif adalah paragraf yang dimulai dengan mengemukakan persoalan pokok atau kalimat topik kemudian diikuti dengan kalimat-kalimat



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.

penjelas. Kalimat tubuh paragraf deduktif adalah pernyataan yang mendukung gagasan utama.

2. Deskriptif adalah menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh.

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1. Sejarah Singkat PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru**

PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa travel yang menyediakan layanan transportasi antara Tembilahan-Pekanbaru dan Pekanbaru-Tembilahan. PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi menyediakan beberapa pilihan transportasi mulai dari travel mobil, persewaan/rental mobil, carter mobil, dan pengiriman paket. PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi didirikan pada tahun 2018 hingga sekarang.

Pada awalnya perusahaan ini hanya menyediakan jasa transportasi dibidang persewaan/rental mobil saja, yang didirikan pada tahun 2013-2017 dengan nama perusahaan SHAIMA RAHMAH.

Dengan logo perusahaan seperti gambar di bawah ini:

**Gambar IV.1**  
**Logo PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru**



*Sumber: PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru*

#### **2. Visi dan Misi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru**

- a. Visi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru



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 konsumen adalah prioritas kami”

- b. Misi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru

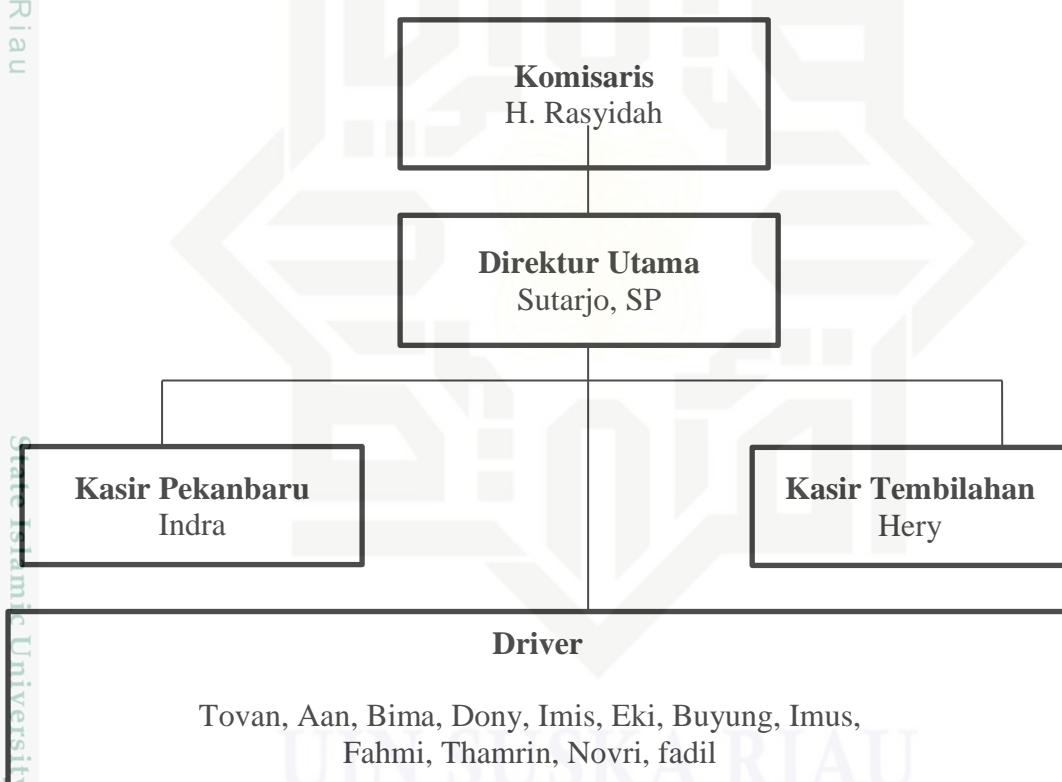
“Selalu memberikan pelayanan dan armada yang terbaik”

“PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru memberikan give away kepada konsumen”

### 3. Struktur Organisasi PT. Tsalatsa Putri Abadi Travel Pekanbaru

**Gambar IV.2**

**Struktur Organisasi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru**



*Sumber: PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru*

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penelitian lakukan mengenai pengaruh pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru, dapat disimpulkan dibawah.

1. Terdapat pengaruh pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dari hasil uji regresi linier sederhana diketahui besarnya nilai  $t = 8,250$  sedangkan besarnya nilai probabilitas  $Sig = 0,000$ , sehingga nilai probabilitas  $Sig 0,000$  lebih kecil dari nilai probabilitas  $0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien regresi adalah signifikan. Sehingga dapat dinyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan penerapan prinsip ekonomi syariah dalam pelayanan di PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan selanjutnya hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa persentase pengaruh pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan  $55,5\%$ , sedangkan sisanya  $45,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain. Ini menunjukkan terdapat pengaruh yang sangat baik dari pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan prinsip ekonomi syariah terdapat pengaruh pelayanan pada PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan,



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.

namun terdapat kurangnya penerapan prinsip ekonomi syariah seperti pemindahan tempat duduk tanpa pemberitahuan dan penambahan harga di tengah perjalanan, bertentangan dengan prinsip kejujuran dalam ekonomi syariah. Ketidakjujuran ini dapat dikategorikan sebagai *gharar* (ketidakjelasan) dan *khiyanah* (pengkhianatan), yang dilarang dalam Islam karena menimbulkan kerugian, namun pelanggan juga memberikan respon positif, mereka merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh karyawan dari segi kualitas karyawan yang ramah, kendaraan yang bersih dan pelayanan yang cukup baik, sehingga pelanggan merasa diperlakukan dengan adil saat menggunakan pelayanan PT. Ttravel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha travel mobil PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Travel Pekanbaru sebagai berikut:

1. Bagi PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Travel Pekanbaru untuk lebih memperhatikan jadwal keberangkatan selalu akurat sesuai rencana dan sesuai jadwal yang akurat, agar pelanggan tidak menunggu untuk keberangkatan dan lebih memperhatikan lagi tentang penempatan tempat duduk, serta penjelasan harga yang lebih akurat. Dan sebaiknya lebih memperhatikan keselamatan pelanggan dalam melakukan perjalanan hingga sampai ke tempat tujuan. Keselamatan untuk pelanggan sangatlah



## 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.

penting untuk diperhatikan karena tingkat kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa travel itu kembali.

2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas penelitian untuk dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa travel mobil



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Al-Quran

Al Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Garut: CV Penerbit J-Art, 2004

### B. Buku

Arief, *Pemasaran Jasa dan Kwalitas Pelayanan*, Malang: Banyumedia Publishing, 2007.

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2014.

Hartono, *Statistic Untuk Penelitian*, Yogyakarta: pustaka pelajar, 2008.

Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, Pekanbaru: Pustaka Pelajar, 2011.

Kotler Philip dan Lane Keller Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Macan Jaya Cemerlang, 2008.

Muhammad Fu'Ad Abdul Baqi, Jakarta, PT Elex Media Kom putindo, 2017

Priyatno Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.

Subhan Abdullah Acim, MA & Muhammad Fikri, MA. *Kitab Hadist al-imârah bab fadhl I'ânat al-ghâzî fî sabîlillâh*. Mataram:Sanabil 2021

Simamora Bislon, *Memenangkan Pasar Dengan Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Universitas Nusa Putra Gedung, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008

Yuliharti dan Syaifudin Yuliar, *Hadist Bukhari Dan Muslim :Kitab Ahmadul Ahkam*, Panam-Pekanbaru, Cahaya Firdaus 2021



### C. Jurnal

Amalia Euis, " Keadilan Dalam Perspektif Ekonomi Islam, " *jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* V, no. 1 2013.

Darmawan Charis Zulkifli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 2, 2018.

Febriani Rezki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (DiTinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)", Makasaar, UIN Alauddin Makassar, 2017.

Ferdinandus Leonora s and Gomies Johan Stevanus , "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Intensitas Pembelian," PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis) 2, no. 1 2021.

Hodi, Sudirman Hi. Umar, dan Arif Fakhrudin, Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 10 No.1, 2017.

Haitam Ibnu, "Etika Bisnis Islam Kejujuran Menurut Persepsi At-Thabary Dan Al-Qurtubhy," *Mukadimah: Jurnal Studi Islam* 2, no. 2, 2018.

Indrasari Meithiana, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Isa Muhammad, Aswadi Lubis, dan Marliana Caniago, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*, Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah Vol. 2 No. 2, 2019.

Jusmawati. Analisis Perbandingan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang (Interest Of Revisist) Wisatawan Pada Wisata Pantai Marina (Marina Beach) Dan Pantai Tanjung Bira (Bira Beach). *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Isl.* Vol 1, no 2. 2018.

K. Reihard . Soromi, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 9. No. 1, 2019.

Lestari Eva Puji Nurlela, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda,



*Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika,*  
Volume 18 No. 2, 2020.

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.

Noor Virdha Fahtira, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*, Skripsi: IAIN Bengkulu, 2020.

Rianandit Nanik Sari dan Irfan Abdulhafizh Karnaen, Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 13 No. 2, 2020.

Sangadji etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.

Savitri Rhaissa, Samhudi Akhmad, and Wicaksono Teguh, “*analisis pelayanan terhadap kepuasan konsumen di travel pt noor thoibah*” kota banjarbar

Setiyorini, Umi Farida, Naning Kristiyana. ”*Pengaruh Promosi melalui Media Sosial, Word of Mouth, dan Daya Tarik Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Obyek Wisata Gunung Beruk Karangpatihan Bolang.* Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi. Vol 2 No.1 2018.

Solahika Fitria Salma dan Ratnasari Tri Ririn, *Pengaruh Kualitas JasaPerspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya*, JESSTT Vol. 2 No.4 , 015.



- UIN SUSKA RIAU
- © Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN



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.

## KUENSONER PENELITIAN

### KUESIONER SEBAR PENELITIAN

#### PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

##### Biodata Responden

**Nama Lengkap** : .....

**Hari/Tanggal** : .....

##### Petunjuk Umum

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pendidikan dalam menyelesaikan tugas akhir Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Peneliti mengaharapkan kepada anda untuk memberikan jawaban sebenarnya (jujur) atas pernyataan di dalam kuesioner ini. kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

##### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah *Basmallah* sebelum mengerjakan
2. Mohon diisi dengan sebenarnya (jujur), sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran anda
3. Baca dan pahami pernyataan dengan teliti
4. Pilihlah salah satu alternatif jawaban berikut:
 

SS	= Sangat Setuju	: 5
S	= Setuju	: 4
N	= Netral	: 3
TS	= Tidak Setuju	: 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	: 1
5. Berikan tanda *check list* ( ✓ ) pada kolom jawaban yang tersedia
6. Periksalah kembali jawaban anda
7. Atas kesediaan anda mengisi dan mengembalikan lembar kertas Kuesioner ini, saya ucapakan terimakasih.



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 (Variabel X)

### **A. Keandalan (Reliability)**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Jadwal keberangkatan selalu akurat dan sesuai rencana, mencerminkan komitmen perusahaan.					
2.	Kendaraan memenuhi standar keamanan dan kenyamanan perjalanan.					
3.	Layanan yang diberikan konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan.					

### **B. Ketanggapan**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
4.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan cepat tentang layanan kepada pelanggan					
5.	Karyawan sigap menangani keluhan pelanggan tanpa penundaan.					
6.	Pelayanan diberikan dengan kecepatan dan profesionalisme yang memuaskan					

### **C. Jaminan**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
7.	Karyawan memiliki keahlian untuk menangani masalah dengan cepat dan memberikan solusi					
8.	Sikap ramah dan sopan karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan.					
8.	Perusahaan menjamin kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip kejujuran.					

### **D. Kepedulian (empati)**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
10.	Perusahaan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dengan kebutuhan tertentu.					
11.	Keluhan pelanggan ditanggapi secara efektif untuk menciptakan kepuasan					
12.	Karyawan menunjukkan kepedulian yang tulus dalam memenuhi kebutuhan pelanggan					

### **E. Bukti Fisik**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
13.	Kendaraan selalu bersih, baik di bagian dalam maupun luar.					
14.	Fasilitas kendaraan (AC, Wi-Fi, dll.) berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan pelanggan.					
15.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih					



## 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.

	mencerminkan profesionalisme.					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

**F. Harga**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
16.	Harga tiket transparan, kompetitif, dan sesuai dengan kualitas layanan.					
17.	Kebijakan harga mencerminkan keadilan dan kesetaraan pelanggan.					
18.	Harga yang ditawarkan tidak mengandung unsur ketidakadilan.					

**G. Tanggung jawab**

No.	Pertanyaant	SS	S	N	TS	STS
19.	Perusahaan bertanggung jawab penuh atas jadwal perjalanan yang telah dijanjikan.					
20.	Jika terjadi kesalahan, perusahaan segera mengambil langkah perbaikan dengan transparansi.					
21	Masalah pelanggan diselesaikan dengan tanggung jawab dan profesionalisme.					

**H. Kecakapan (Competence)**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
22.	Karyawan memiliki keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan berkualitas.					
23.	Pengetahuan karyawan membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.					
24.	Layanan yang diberikan mencerminkan profesionalisme dan keahlian tinggi.					

**I. Kedisiplinan (Discipline)**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
25.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan selalu tepat waktu sesuai komitmen perusahaan.					
26.	Karyawan menjalankan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan dengan disiplin.					
27.	Operasional perusahaan teratur, memastikan layanan berjalan tanpa hambatan.					



## VARIABEL Y (KEPUASAN PELANGGAN)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi.					
2.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan karyawan sangat memuaskan.					
3.	Saya akan merekomendasikan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman saya					
4.	Saya merasa bersyukur layanan yang diberikan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi sesuai dengan harapan.					

### TEKS WAWANCARA

1. Pengalaman Pelayanan:

Dapatkankah Anda menceritakan pengalaman Anda menggunakan layanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi? Apa yang Anda rasakan selama perjalanan?

2. Transparansi dan Kejujuran:

Bagaimana pendapat Anda tentang informasi yang diberikan oleh perusahaan ini mengenai harga, jadwal keberangkatan, dan fasilitas lainnya? Apakah Anda merasa informasi tersebut jelas dan jujur?

3. Keadilan dalam Pelayanan:

Menurut Anda, apakah PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi memberikan perlakuan yang adil kepada semua pelanggan? Misalnya, dalam pembagian tempat duduk atau pelayanan lainnya, apakah Anda merasa diperlakukan dengan adil?

4. Harapan dan Saran Pelanggan:

Apa yang Anda harapkan dari PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi agar menjadi lebih baik di masa depan, terutama dalam hal menerapkan prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi? Jika ada hal yang menurut Anda perlu diperbaiki, apa saran Anda agar pelayanan ini lebih sesuai dengan nilai-nilai syariah?



- UIN SUSKA RIAU
- © Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Penyebaran kuisioner melalui google formulir**



© Hak cipta milik 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.

Bagian 1 dari 4

**PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL  
TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI  
SYARIAH**

B I U ⊞ ↵

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara  
Saya Milna Riani mahasiswa dari Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Tujuan saya menyebarkan kuisioner ini untuk melengkapi tugas akhir penelitian skripsi saya  
Dengan itu saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban sebenarnya (jujur)  
atau pertanyaan di dalam kuisioner ini, kuisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas

Pertanyaan Jawaban **87** Setelan

87 jawaban

[Ringkasan](#) [Pertanyaan](#) [Individual](#) [Lihat di Spreadsheet](#) ...

Nama
87 jawaban
Ade Pratiwi
Shenny
Puja Budesri
Adelia
khairunnisa
Maulia Fadhilah

## REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN DARI VARIABEL PELAYANAN (X)

NO	SOAL																											
	RESPN D	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X2 0	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7
1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	93
2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	115
3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	118
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	126
11	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	120
12	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
13	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	88
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	83
15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
16	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	108	
17	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	88
18	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
20	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	91
22	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	114	
23	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
25	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	109
26	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	111
27	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
28	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
29	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	107
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
31	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
32	3	4	5	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	84
33	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
34	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	107
35	3	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
36	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	124	

37	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
38	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
39	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116
40	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
41	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
43	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	123
44	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
45	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	104
46	3	3	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	108
47	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	87
48	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	112
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
50	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	113
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
52	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	105
53	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	69	
54	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
56	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	93
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
59	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	100
60	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
61	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	104
62	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
64	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	8	
66	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
67	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
68	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	107
69	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113
70	3	4	4	2	3	4	1	2	4	3	2	3	4	4	4	2	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	87	
71	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	118
72	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	117
73	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	90
74	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
75	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
76	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	116
77	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	86
78	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	93

79	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	95	
80	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	94
81	3	2	2	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	101
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
83	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	103
84	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	
85	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	96	
86	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
87	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	94



### Rekapitulasi Angket Kepuasan Pelanggan

NO RESPONDEN	SOAL				TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	5	17
3	5	4	5	5	19
4	3	3	3	3	12
5	5	5	5	4	19
6	4	4	4	4	16
7	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	5	4	4	17
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	17
17	3	3	4	3	13
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	3	4	3	3	13
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	3	2	2	2	9
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	5	17
35	4	4	3	4	15
36	5	5	5	4	19
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20



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	SOAL				
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	5	17
46	4	3	3	3	13
47	4	4	3	3	14
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	4	4	5	5	18
51	4	4	4	4	16
52	4	4	5	4	17
53	3	2	2	3	10
54	3	4	4	3	14
55	3	3	3	3	12
56	3	3	3	3	12
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	3	4	3	3	13
60	3	3	3	3	12
61	4	4	5	5	18
62	5	5	5	5	20
63	3	3	3	3	12
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12
67	3	4	4	4	15
68	3	3	3	3	12
69	4	5	4	5	18
70	4	4	3	4	15
71	4	5	5	4	18
72	5	5	5	4	19
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	5	5	5	5	20
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	5	17
80	5	5	5	5	20
81	5	5	3	3	16
82	4	4	4	4	16
83	2	2	2	2	8
84	5	5	5	5	20

NO	SOAL				
85	3	4	4	4	15
86	5	5	5	5	20
87	3	3	3	4	13

© 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.



### Tabel Distribusi Uji Validitas

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL X (PELAYANAN)



kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

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

### Uji reabilitas Variabel X( Pelayanan)

#### Reliability Statistics

Cronbach's

	Alpha	N of Items
	,972	27

### Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

#### Correlations

		PL1	PL2	PL3	PL4	Y
PL1	Pearson Correlation	1	,887 **	,844 **	,811 **	,939 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86
PL2	Pearson Correlation	,887 **	1	,875 **	,798 **	,947 **
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86
PL3	Pearson Correlation	,844 **	,875 **	1	,858 **	,953 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86
PL4	Pearson Correlation	,811 **	,798 **	,858 **	1	,922 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86
	Pearson Correlation	,939 **	,947 **	,953 **	,922 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86

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

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 Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
,956	,956	4	

## UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N	87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	,0000000
Std. Deviation	2,06027912
Most Extreme Differences	
Absolute	,092
Positive	,070
Negative	-,092
Test Statistic	,092
Asymp. Sig. (2-tailed)	,068 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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 LINEARITAS

ANOVA Table

KEPUASA * PELAYAN AN	Between Groups ed)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Linearity	372,768	1	372,768	86,021	,000
	Deviation from Linearity	174,376	41	4,253	,981	,523
	Within Groups	190,673	44	4,333		
	Total	737,816	86			

## UJI HIPOTESIS

### Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
1	(Constant)	15, 598	,250		62, 440	.000
	PELAYAN AN	1,000	,121	,667	8,250	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

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.

## HASIL KOEFESIEN DETERMINASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,745 <sup>a</sup>	,555	,550	2,085

a. Predictors: (Constant), X

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DOKUMENTASI PENELITIAN



© 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.

## SK PEMBIMBING



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 15 TuahMadani - Pekanbaru 28293 PO Box. 1001 Telp/Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/12044/2024  
Sifat : Penting  
Lamp. :  
Hal : Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 31 Oktober 2024

Kepada Yth.  
 1. Devi Megawati, Ph.D (Pemb. I Materi)  
 2. Dr. Zuraidah, M.Ag (Pemb. II Metodologi)  
 Dosen Fakultas Syariah dan Hukum  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan Hormat,

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk saudara sebagai Pembimbing Skripsi sebagai berikut :

Nama	MILNA RIANI
NIM	12120523533
Jurusan	Ekonomi Syariah S1
Judul Skripsi	Pengaruh Pelayanan di PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Dalam Menigkatkan Kepuasan Pelanggan Menurut Prespektif Ekonomi Syariah.
Lama Membimbing	Maksimal 6 bulan (31 Oktober 2024 – 31 April 2025)
Ketentuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing diharuskan menerima surat penunjukan sebelum bimbingan dimulai.</li> <li>2. Bimbingan dilaksanakan minimal 5 kali sesuai jumlah kolom kartu kontrol bimbingan skripsi.</li> <li>3. Evaluasi akan dilakukan bila bimbingan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.</li> </ol>

Demikian disampaikan atas kerjasama Saudara, terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I

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

Tembusan:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

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.

## SURAT IZIN RISET ( KEMENAG )



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM.15 TuahMadani - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/272/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 14 Januari 2025

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : MILNA RIANI  
NIM : 12120523533  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan PT. Travel Tsalatsa Putri Abadi Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut 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.



Tembusan :  
Rektor 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.

## SURAT IZIN RISET DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

---

**REKOMENDASI**  
Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71686  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/272/2025 Tanggal 14 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	MILNA RIANI
2. NIM / KTP	:	12120523533
3. Program Studi	:	EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PENGARUH PELAYANAN PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIIF EKONOMI SYARIAH
7. Lokasi Penelitian	:	PT. TRAVEL TSALATSA PUTRI ABADI PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 20 Januari 2025

**Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)**

**DPMPTSP**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI 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.

**SURAT BALASAN PENELITIAN**

PT. TSALATSA PUTRI ABADI TRAVEL  
Jl. Pekan Arba Tembilahan Hp : 0822 8717 1382  
Jl. Tiung Sukajadi Pekanbaru Hp : 0822 8717 1381

**SURAT PERNYATAAN**

Nomor : 01/PT. T-PAT/I/2005  
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Milna Riani  
di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat saudari pada tanggal 22 Januari 2025 perihal perizinan tempat penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama Milna Riani dengan judul , "PENGARUH PELAYANAN PT. TSALATSA PUTRI ABADI TRAVEL PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH".

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik.
3. Waktu pengambilan data dilakukan selama 3 hari setelah tanggal ditetapkan.

Demikian surat balasan dari kami.

Ditetapkan di Pekanbaru  
Tanggal 23 Januari 2025  
PT. Tsalatsa Putri Abadi Travel



Sutarjo  
Direktur Utama