



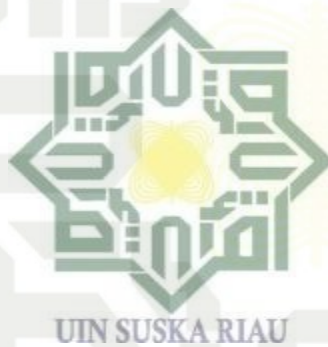
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA PT REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN KERINCI
PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

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



UHRI RAMADHAN HARAHAAP

NIM. 11820514671

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1445 H / 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN KERINCI PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

NAMA : Uhri Ramadhan Harahap
 NIM : 11820514671
 PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Januari 2025
 Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Gedung Dekanat.

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

Pekanbaru, 13 Februari 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Ade Fahrullah, M.Ag

Setretaris
Dr. Devrika Devra, S.HI, M.Si

Penguji I
Dr. Megawati, SE.I., ME.Sy., Ph.D.

Penguji II
Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag., MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M. Ag

NIP. 19741006 200501 1 005



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN KERINCI PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH", yang ditulis oleh:

Nama : Uhri Ramadhan Harahap

NEM : 11820514671

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 10 Desember 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Samsurizal, SE, M.Sc.AK.,CA
NIP 198012162009121002

Muhammad Nurwahid, M.Ag
NIP 197101012000031005

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



ampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **LIHRI RAMADHAN HARAHAP**
 NIM : **11820514671**
 Tempat Tgl. Lahir : **PE. MGI, 7 Januari 2000**
 Fakultas/Pascasarjana : **Syariah dan Ilmu Hukum**
 Prodi : **Ekonomi Syariah**
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
 Penumpang pada PT. PELAN WISATA TRANSPORT
 Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* 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 Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 20 Mei 2025
 Yang membuat pernyataan



LIHRI RAMADHAN HARAHAP
 NIM : **11820514671**

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Unri Ramadhan Harahap (2024) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Travel PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci Prespektif Ekonomi Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keinginan manusia dalam menciptakan bisnis baru, salah satunya bisnis yang menyediakan jasa transportasi. Salah satu usaha yang bergerak dibidang transportasi yaitu PT. Revan Wisata Transport dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang seperti pemesanan lewat telepon, memberikan tiket, antar-jemput penumpang serta memberikan minum kepada penumpang. Namun demikian, masih ada penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Travel PT. Revan Wisata Transport dan bagaimana tinjauan ekonomi Syariah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah populasi yaitu 3.175 penumpang dan sampel yang digunakan sebanyak 97 orang penumpang Travel PT. Revan Wisata Transport yang diambil berdasarkan rumus *slovin* dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan *skala likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan regresi linear sederhana dengan aplikasi SPSS 26.

Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh *R Square* sebesar 0,601. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 60,1% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Dalam perspektif ekonomi syariah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu ta'awun (tolong-menolong), at-taysir (memberi kemudahan), musawah (prinsip persamaan), muhabbah (saling mencintai), al-layin (lemah lembut), dan ukhuwah (kekeluargaan).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Ekonomi Syariah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapan kehadiran Allah swt. Yang senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TRAVEL PT. REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN KERINCI PRESPEKTIF SYARIAH”**.

Selanjutnya Sholawat beserta salam kita mohonkan kepada Allah swt semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat yang merubah alam ini dari zaman kebodohan hingga zaman berpendidikan seperti sekarang ini yaitu Nabi Muhammad Saw. Dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'Ala Muhammad Wa'ala ali Muhammad*.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Prodi Ekonomi Syariah pada program Strata satu (S1). Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak yang ikut andil dengan segala daya upaya, bimbingan serta arahan dalam proses pembuatan skripsi itu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya dan rasa



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

hormat kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini;

1. Kepada restu kedua orang tua,
2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag., selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., selaku Wakil Rektor II, Bapak Prof Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi. M. Si selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Program studi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.AK.,CA selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.AK.,CA selaku pembimbing I, Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh selaku pembimbing Akademik (PA) yang banyak memberikan nasehat kepada penulis dalam menjalani proses perkuliahan dan konsultasi mengenai skripsi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta asistennya dan Civitas Akademis Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga sebagai pedoman hidup dimasa yang akan datang.

8. Pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah menyediakan buku-buku yang mempermudah penulis dalam mencari refrensi.

9. Kepada teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 18 dan para senior Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah banyak memberikan informasi, pembelajaran dan pengalaman berharga.

10. Kepada teman-teman lokal F yang telah banyak membantu serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan senantiasa mengsupport, menemani penulis selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan. *Aamiin*

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, 20 November 2024

Penulis

UHRI RAMADHAN HARAHAHAP

NIM:11820514671

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 dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sunan Kalijaga Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Kepuasan Pelanggan	10
B. Kualitas Pelayanan.....	15
C. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Ekonomi Syariah	19
D. Defenisi Operasional Variabel	22
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kerangka Pemikiran.....	24
G. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Subjek dan Objek Penelitian	27
D. Populasi dan Sampel	28
E. Sumber Data	29
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Metode Analisis Data.....	30
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

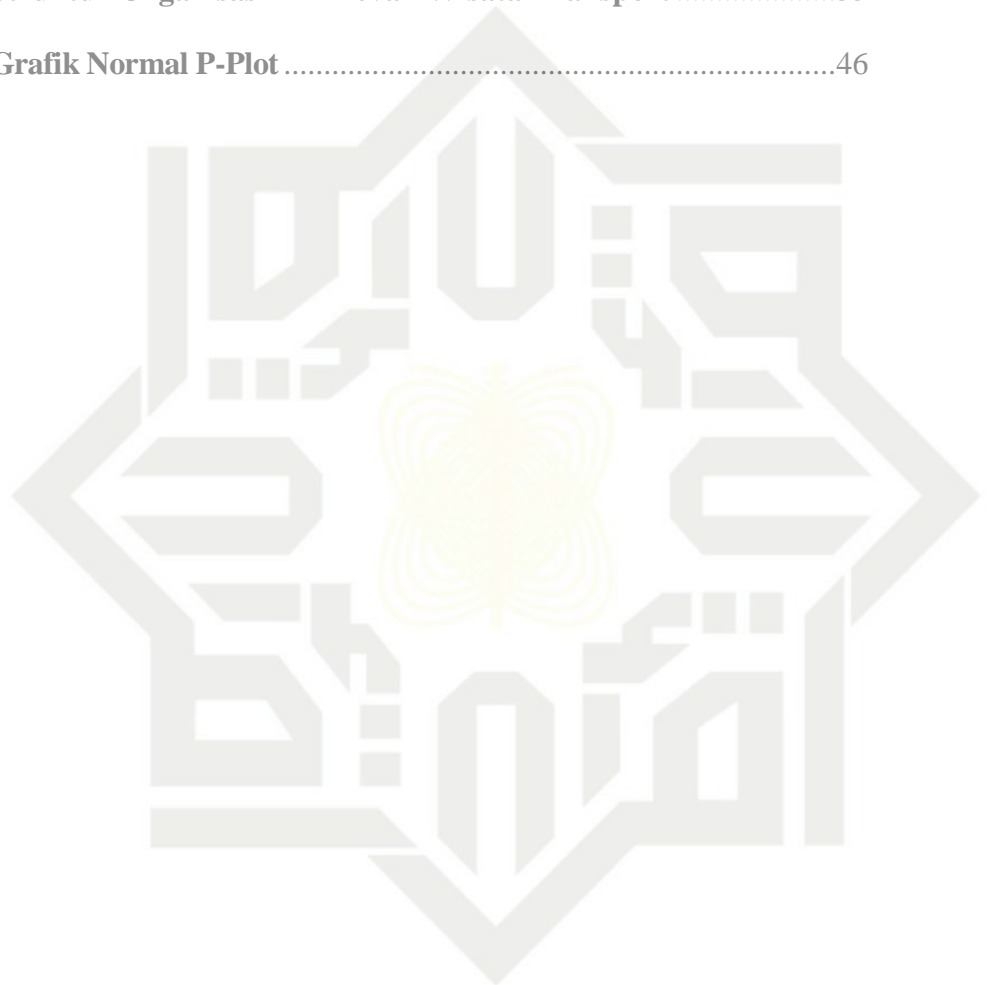
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Defenisi Operasional Variabel	22
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Skala Likert.....	30
Tabel 4. 1 Kateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Kateristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 3 Kateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 Kateristik Responden Berdasarkan Penumpang	38
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X)	39
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel (Y)	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	48
Tabel 4. 14 Koefisien Korelasi (r)	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Penumpang Travel PT. Revan Wisata	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Revan Wisata Transport	35
Gambar 4. 2 Grafik Normal P-Plot	46



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.



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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini yang mengalami perkembangan dengan cepat dan pesat, hal ini juga berdampak terhadap perusahaan atau para pelaku usaha, salah satunya bisnis yang menyediakan jasa transportasi. Karena manusia membutuhkan transportasi yang cepat, aman, dan nyaman. Para pelaku usaha penyedia layanan jasa transportasi yang mengharuskan perusahaan meningkatkan keunggulan perusahaan, promosi yang berkualitas, harga yang reliabel dan juga kualitas pelayanan yang terjamin yang dapat untuk menarik minat masyarakat luas. Sektor transportasi merupakan salah satu peranan penting dikarenakan dapat memudahkan masyarakat luas untuk menjangkau dari satu tempat ke tempat lainnya.

Transportasi adalah pemindahan barang hingga manusia dari sebuah tempat menuju ketempat tujuan¹. Transportasi ialah suatu bidang yang sangat penting pada kehidupan manusia yang mana manusia sebagai pengguna jasa atau penumpang dapat memudahkan aktivitas yang akan dilakukannya ke suatu tempat yang akan dituju. Dengan demikian transportasi dianggap sebagai sarana penunjang aktivitas. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi dengan berbagai tempat tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut, dengan begitu, perusahaan yang menyediakan jasa transportasi dapat melakukan banyak cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen

¹ Joseph Dwi Hantoro, *Pandangan Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Metro Pekanbaru*, JOM FISIP Vol. 8: Edisi I, 2021 h. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sukaraja Kasim Riau

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

salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan bidangnya.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya².

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 Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١

Artinya :Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad,

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009) hal 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal*³.

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

Menurut Sutanto dan Khaerul Umam dikutip dalam Isa, Aswadi dan Marlina menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan⁴.

Terciptanya kepuasan konsumen 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 menguntungkan bagi perusahaan⁵.

Salah satu pengaruh dari pelayanan yakni kepuasan, dimana menurut Sutanto dan Khaerul Umam dikutip dalam Isa, Aswadi dan Marlina menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Garut : CV Penerbit J-Art, 2004) h.71

⁴ 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

⁵ Andy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) h.24



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.

merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan⁶.

Salah satu usaha yang bergerak dibidang transportasi yaitu Travel PT. Revan Wisata Transport yang berlokasi di Pangkalan Kerinci, tujuan Sorek, pulau muda, Siak, dan Pekanbaru. Travel PT. Revan Wisata Transport sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transport dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya ini pertamakali berdiri pada tahun 2020, dengan pertamakali jumlah travel yang digunakan adalah berjumlah 8 travel. Sekarang tahun 2024, jumlah travel yang sudah tersedia mencapai 24 unit travel, yang aktif beroperasi.

Berdasarkan wawancara awal kepada salah seorang karyawan mengatakan bahwa ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada penumpang seperti mobil yang bersih, pemesanan lewat telepon atau Whatsapp, memberikan tiket, antar jemput penumpang sesuai alamat, serta memberikan minum kepada penumpang. Namun demikian, masih ada penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan⁷. Adapun jumlah penumpang travel pada PT. Revan Wisata Transport tahun 2023 dapat dilihat pada gambar berikut:

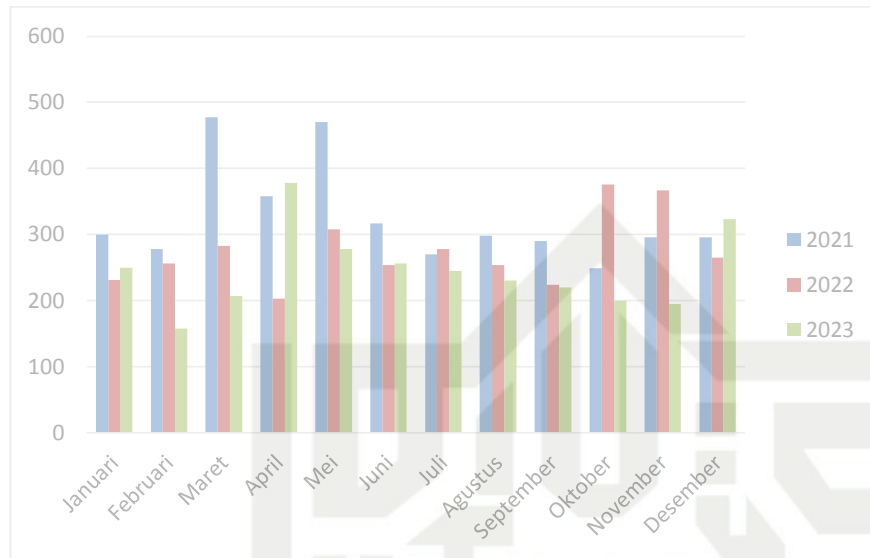
⁶ Muhammad Isa, Aswandi Lubis, dan Marlina Caniago, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menunggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDO Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*, Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah Vol.2 No.2 (2019 h, 171

⁷ Adal Sinammoa, Karyawan PT Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci, *Hasil Wawancara*, (Pangkalan Kerinci: Sabtu 10 Februari 2024) Pukul 14:00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Gambar 1. 1 Data Jumlah Penumpang Travel PT. Revan Wisata Transport Tahun 2021-2023



Sumber: Data Penumpang PT. Revan Wisata Transposrt

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penumpang travel Pt Revan Wisata Transport di tahun 2023 di tiap bulannya mengalami penurunan kecuali pada bulan april dan desember, sebagian besar bulan di tahun 2023 mengalami penurunan penumpang maka skripsi ini perlu penelitian lebih lanjut . Fenomena naak turunnya jumlah penumpang ini menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan memainkan peran krusial dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan jumlah pengguna jasa. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang menjadi penting bagi PT Revan Wisata Transport agar mampu bersaing di tengah dinamika industri transportasi yang semakin kompetitif.

Selain itu terdapat indikasi adanya kesenjangan antara harapan penumpang dan pelayanan yang diberikan perusahaan, yang tercermin dari

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.

adanya keluhan pelanggan terkait ketepatan waktu keberangkatan, kondisi armada, dan pelayanan petugas. Keluhan-keluhan ini berpotensi mempengaruhi citra perusahaan dan loyalitas pelanggan jika tidak segera diatasi dengan penanganan yang tepat. selain itu, tren perubahan perilaku konsumen pasca-pandemi menunjukkan adanya pergeseran ekspektasi penumpang terhadap layanan travel, seperti peningkatan kesadaran akan protokol kesehatan, permintaan akan fleksibilitas pemesanan, dan harapan akan layanan yang lebih personal. PT Revan Wisata Transport perlu memahami perubahan ekspektasi ini untuk dapat beradaptasi dan mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Dalam konteks persaingan industri, kompetitor PT Revan Wisata Transport telah menunjukkan kemajuan dalam aspek inovasi layanan, seperti program loyalitas pelanggan, integrasi dengan aplikasi ride-hailing, dan pengembangan rute-rute premium. Penelitian ini akan membantu perusahaan untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif yang perlu dikembangkan untuk tetap relevan di pasar yang dinamis.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, peneliti membuat judul skripsi tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN KERINCI PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH ”**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini mengingat cabang jasa transportasi PT Revan Wisata Transport terdiri dari 5 cabang yaitu Pangkalan kerinci, Siak, pulau muda, Siak, dan Pekanbaru, maka peneliti memberikan batasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci dalam perspektif ekonomi syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Revan Wisata Transport?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Revan Wisata Transport?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Revan Wisata Transport.
- b. Menjelaskan tinjauan ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Revan Wisata Transport

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Manfaat Penelitian

- a. Menambah wawasan dan memberikan pengetahuan penulis terhadap masalah yang diteliti.
- b. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Revan Wisata Transport.
- c. Sebagai informasi dan masukan bagi Travel PT Revan Wisata Transport dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan .
- d. Dapat mengetahui tinjauan ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Revan Wisata Transport
- e. Dapat berguna sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya

E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun kedalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik dalam penelitian. Rincian dalam bab ini terdiri dari pengertian kualitas pelayanan, bentuk pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan pelayanan dalam perspektif ekonomi syariah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III : METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, informan, sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah didapatkan.



BAB II

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya⁸. Lovelock dan Wright menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu⁹.

Menurut Fandy Tjiptono mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut¹⁰. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan

⁸ Azhari, Muhammad Iqbal; Fanani, Dahlan; Mawardi, M. Kholid. Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 28, 2015, hal 146.

⁹ Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]." *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 11.2 (2016): hal 265.

¹⁰ Herawati, Arvinia, Ari Pradhanawati, and Reni Shinta Dewi. "Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Alfamart Di Kecamatan Tembalang Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 2.2 (2013).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

selanjutnya¹¹

2. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan

Beberapa faktor pendukung kepuasan pelanggan menurut Fandy

Tiptono¹²:

a. Kualitas Produk/Jasa

Kualitas produk/jasa menyangkut lima elemen yaitu: *performance* (kinerja), *reliability* (keandalan), *conformance* (kesesuaian), *durability* (daya tahan), dan *consistency* (konsisten). Pelanggan akan merasa puas bila evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Faktor Emosional

Kepuasan pelanggan yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan

¹¹ Martina Rahmawati Masitoh, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee*, Vol 5, Jurnal Sains Manajemen, 2019, hal 105.

¹² Reihard K. Soromi, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 1, 2019 h. 25

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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 yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan relatif puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

3. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan, perusahaan berharap dapat meningkatkan pangsa pasar, penjualan dan jumlah pelanggannya. Berikut strategi kepuasan pelanggan yang dapat diterapkan pada perusahaan jasa menurut Fandy Tjiptono¹³:

a. Strategi Manajemen

Ekspektasi Pelanggan Ekspektasi pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaingnya.

b. Relasi Pemasaran dan Manajemen

Relasi pemasaran dan manajemen merupakan cara berfikir mengenai pelanggan, pemasaran, dan penciptaan nilai, bukan sekedar serangkaian alat, teknik dan taktik. Dengan kata lain, relasi pemasaran dan manajemen merupakan ancangan integrative atau biostik yang memperkuat kompetensi pemasaran perusahaan.

¹³ Nurmasarie, Rachma, and Sri Setyo Iriani. "Pengaruh Promosi Penjualan Dan Penjualan Pemasaran Terhadap Keputusan Belanja Tidak Terencana." *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 1.No2 (2013): hal. 531

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. *After Marketing* (Setelah Pemasaran)

Tahap ini menekankan pentingnya aktivitas pemasaran dan komunikasi setelah transaksi pembelian. Khususnya dalam rangka memberikan keyakinan setelah tahap pembelian (agar pelanggan yakin bahwa keputusan pembelian yang dilakukannya benar-benar bijaksana) dan membangun loyalitas merek.

d. Strategi Retensi Pelanggan

Strategi retensi pelanggan difokuskan pada teknik-teknik yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan agar pelanggan tidak beralih pada pemasok atau perusahaan jasa yang lain.

e. Pelayanan Pelanggan Superior

Pelayanan pelanggan superior diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.

f. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif

Didalam industri yang sama-sama bergerak dibidang jasa, wajib untuk menanggapi complain dari para pelanggannya, agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada hakikatnya ada dua tujuan utama pelanggan menyampaikan komplain. Pertama, untuk menutupi kerugian ekonomis, dan kedua adalah untuk memperbaiki citra diri (self-image).

4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono dalam Nuraeni menyatakan terdapat lima faktor yang



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.

dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:¹⁴

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
- d. Faktor emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

Yang mempengaruhi kepuasan dalam Susi dikutip dari Tjiptono yaitu:¹⁵

- a. Kesesuaian harapan, merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pelanggan yang meliputi produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen kembali

¹⁴ Nurraeni, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No.1,(2011) h. 96

¹⁵ Susi Susanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Citeee RR Pekanbaru*, (Skripsi: UIR), 2019 h. 14-15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berkunjung membeli pembelian ulang terhadap produk terkait meliputi karena pelayanan yang diberikan memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Ketersediaan merekomendasikan, pelanggan merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga karena produk yang ditawarkan pelayanan memuaskan, fasilitas memadai, manfaat yang didapat setelah menggunakan produk jasa.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki¹⁶. Kualitas juga dapat diartikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan¹⁷. Sedangkan menurut Lupiyoadi pelayanan atau service berarti setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun¹⁸. Menurut Muliaty pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan atau merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh

¹⁶ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020. h.45

¹⁷ Bislon Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) h. 180

¹⁸ Sambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2011) h. 6

kehidupan orang dalam masyarakat¹⁹.

Menurut Tjiptono dalam Januar Effendi, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen²⁰. 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 pelanggan²¹.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk²².

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut²³:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

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

¹⁹ Muliaty, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*, Jurnal Administrasi Publik, Volume 6 No. 1, 2016 h. 78

²⁰ Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jln. Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol 11 No. 2, September 2016 h. 266

²¹ Reinhard 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

²² Wilson Simamora, loc.cit, h. 180

²³ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004) Cet Ke-3 h.184-187

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. 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.

- 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.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam nurul ada lima indikator kualitas pelayanan

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.

sebagai berikut²⁴ :

- a. Keandalan (*reliability*),
kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*),
Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*),
Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan.
- d. Empati (*emphaty*),
Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
- e. Bukti fisik (*tangible*),
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang

²⁴ Irfan, Nurul Syah, Beddy Iriawan Maksudi, and Irma Purnmasari. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5.1 (2019): 79-88.

diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Ekonomi Syariah

Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya. Maka dari itu, seorang karyawan harus memiliki etika yang baik untuk melayani pasien agar pasien dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Etika pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

a. Berperilaku Baik dan Simpatik (Al-Shidq)

Berprilaku baik, sopan dan santun dalam pergaulan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang sangat tinggi dan mencakup semua sisi manusia. Alquran juga mengharuskan pengikutnya untuk berlaku sopan disetiap hal, bahkan dalam meakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh. Tetap harus bicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik

b. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah)

Sikap melayani merupakan sikap utama seorang pemasar. Tanpa sikap melayani, yang melekat dalam kepribadiannya. Melekat dalam sikap ini adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan, dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya. Suatu bisnis akan senantiasa berkembang dan sukses manakala ditunjang dengan adanya pelayanan terbaik. Misalnya dengan keramahan, senyuman kepada para konsumen akan semakin baik

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bisnisnya²⁵

- c. Jujur dan Tepercaya(Al-Amanah)

Kejujuran merupakan sikap yang dianggap mudah untuk dilaksanakan bagi orang awam manakala tidak dihadapkan pada ujian berat atau dihadapkan pada godaan duniawi. Dengan sikap kejujuran seorang pedagang akan dipercaya oleh para pembelinya akan tetapi bila pedagang tidak jujur maka pembeli tidak akan membeli barang dagangannya. Tak diragukan bahwasannya ketidak jujuran adalah sikap bentuk kecurangan yang paling jelek

Dibawah ini ada lima indikator pelayanan dalam pandangan Islam, antara lain:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, hanya akan dilakukan ketika seorang pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang pegawai sadar akan tugasnya untuk melayani pelanggan, maka dengan sigap dan cepat untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Allah SWT berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ

Artinya : “Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), (QS. Al-Insyirah 94: Ayat 7)”²⁶

- b. Keandalan (*Reliability*)

²⁵ Mohan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009) h. 107.

²⁶ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit J-Art, 2004) h. 89

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.

Islam mengajarkan agar umatnya senantiasa menepati janji ketika sudah menyepakati suatu perjanjian, dan Islam juga mengajarkan agar umat Islam menjaga amanat yang telah diberikan. Dalam konteks pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, karena salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman:

عَلَيْكُمْ اللَّهُ جَعَلْتُمْ وَقَدْ تَوَكَّدْتُمْ بِهَا بَعْدَ الْإِيمَانِ تَنْقُضُوا وَلَا عَاهِدْتُمْ إِذَا اللَّهُ بِعَهْدٍ وَأَوْفُوا
 ٩١ ○ تَفْعَلُونَ مَا يَعْلَمُ اللَّهُ إِنَّ كَفِيلًا

Artinya: *Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya, Allah mengetahui apa yang kamu perbuat."* (QS. An-Nahl 16: Ayat 91)²⁷

c. Jaminan (Assurance)

Rasulullah SAW memiliki teladan yang baik dalam bertutur kata, bersikap dan bertindak, salah satu misi Rasul diutus ke bumi adalah untuk menyempurnakan akhlak. Islam menjunjung tinggi sikap sopan santun dan saling melayani dan menghormati. Dalam konteks pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan adalah sikap ramah dan sopan santun. Allah SWT berfirman:

قَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
 اللَّهُ كَثِيرًا ٢١ ○

Artinya: *"Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang*

²⁷ Ibid h.277



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.

*baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan yang banyak mengingat Allah." (QS. Al-Ahzab 33: Ayat 21).*²⁸

d. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Pada aspek ini salah satu penentu kualitas pelayanan adalah penampilan personal sebagai penyedia layanan jasa, penampilan rapi, bersih, dan meyakinkan merupakan syarat untuk meyakinkan pelanggan. Islam sangat memperhatikan kerapian dan kebersihan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 2. 1 Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak (PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci) kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.	Menurut Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2011): 1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)
Kepuasan Penumpang (Y)	Suatu tingkat perasaan seseorang (penumpang) dengan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.	Menurut Tjiptono (2019): 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Ketersediaan merekomendasikan

²⁸ Ibid, h.420

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Penelitian yang dilakukan oleh Fahtira Virdha Noor (2020), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 16 PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)"	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.	Pada penelitian ini memiliki kesamaan berupa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	Perbedaan dari penelitian ini selain tempat yang diambil untuk penelitian, data yang digunakan juga berbeda, seperti data yang diambil pada penelitian ini diambil dari jumlah penumpang tiap bulannya.
2	Dinda Zoelanda Lubis (2021) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa di Medan".	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (KAI) persero terhadap penumpang kereta api sri lelawangsa berpengaruh positif secara signifikan dalam memberikan hasil yang positif serta memuaskan	Selain sama-sama meneliti terkait pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan pelanggan, data yang digunakan diambil dari banyaknya jumlah penumpang.	Perbedaanny a terletak pada PT, tempat penelitian pada penelitian ini diambil PT berupa objek teravel, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh dinda zoelanda lubis berupa objek angkutan kereta api.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nazila yang berjudul pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel saudara syariah medan	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel saudara syariah medan	Hasilnya terdapat sama-sama berpengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasab konsumen	Variabel independen yang digunakan yaitu fasilitaas sedangkan penulis mengguakan kualitas pelayanan
---	--	--	---

Sumber : Data olahan penulis (2024)

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang akan dideskripsikan. Teori yang akan dideskripsikan selanjutnya analisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel yang diteliti. Hubungan variabel tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (sugiyono , 2022). Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



G. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapaat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta : Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

© 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.





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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Metode Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

²⁹ Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat³⁰.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci yang beralamat di jalan lintas sumatera Pangkalan Kerinci kota, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Riau.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta. 2019) hal. 6

³⁰ Supardi, *Metodologi Penelian Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), h. 28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Sunan Kalijaga (UIN SK) dan UIN Sunan Kalijaga (UIN SK) University of Sultan Saifuddin bin Arifin Basim Riau

Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian ini adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti³¹. Subyek penelitian, pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Apabila subjek penelitian terbatas dan masih dalam jangkauan sumber daya, maka dapat dilakukan studi, yaitu mempelajari seluruh subjek secara langsung. Sebaliknya, apabila subjek penelitian sangat banyak dan berada diluar jalur jangkauan sumber daya peneliti, atau apabila batasan tidak mudah untuk didefinisikan maka dapat dilakukan studi sampel³². Subjek penelitian ini adalah penumpang PT Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci.

2. Objek

Objek penelitian merupakan obyek yang mempunyai kuantitas data karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³³. Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang obyektif, valid dan reliable. Objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Travel PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci menurut ekonomi Islam.

³¹ Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, h.99.

³² *Ibid*

³³ Masruri, A., Kuntoro, S. A., & Arikunto, S. (2016). Pengembangan kompetensi dan pendidikan berkelanjutan pustakawan PTAIN: Studi kasus di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 4(1), 1-14.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifudin Zulkarnain Kasim Riau

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek atau subjek yang mempunyai kelengkapan dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁴. Populasi dalam penelitian ini adalah 3.175 orang penumpang pada PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁵. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel³⁶. 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 :

³⁴ *Ibid*, h.80

³⁵ *Ibid*, h 81

³⁶ Litta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010) h. 189

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keterangan:

- n = Jumlah
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian adalah 96,94 dibulatkan menjadi 97 ressponden di mana sudah memenuhi batas minimum.

E. Sumber Data

1. Data primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau informasi yang diperoleh melalui kusioner dengan para responden dilokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari riset kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti buku, jurnal, skripsi, internet, dan bahan lainnya terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

F. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui cara:

1. Observasi

Digunakan untuk mengumpulkan data awal sebagai bahan dalam pembuatan skripsi yaitu dengnan melakukan pengamatan terhadap para penumpang Travel PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci.

2. Kusioner (angket)

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kuisioner yaitu penulis memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang kemudian disebarakan untuk dijawab oleh responden³⁷. Dalam penelitian ini responden mengisi kusioner melalui *google form* yang telah diberikan oleh peneliti.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *likert scale* dengan memberikan 1-5 poin mulai dari skala sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), Netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Instrument yang digunakan berupa kuesioner atau kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS *Statistic 26 for windows*. Adapun penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala *likert* yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Skala *Likert*

Jawaban	Artinya	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Kurang setuju	2
STS	Tidak Setuju	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu peneliti mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian, yaitu meliputi buku-buku, laporan kegiatan, foto-foto, video dokumenter dan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.,

G. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

³⁷Id, hal.142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Uji Validitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kusioner yang disusun untuk menggambarkan sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Ada dua metode pengambilan keputusan untuk uji validitas yaitu berdasarkan signifikasi, jika nilai signifikasi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid, sebaliknya jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid. Sedangkan berdasarkan nilai korelasi yaitu jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut valid dan jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas yang dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. penguji ini menggunakan metode *alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusikan secara normal atau tidak³⁸. Ada beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual

³⁸ Suwri Priyantno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2012) h. 144

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan dengan uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Dalam uji One Sample Kolmogorov Smirnov residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya³⁹, dimana variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan penumpang.

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variable dependen yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Variabel independen

b. Uji T (Parsial)

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

c. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R²)

³⁹Abul Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004) h.103

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur keeratan (kuat, lemah, atau tidak ada) hubungan antarvariabel. Sedangkan koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Koefisien determinasi ditunjukkan dengan R Square dimana hasil dari nilai R square digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel-variabel bebasnya





BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Travel PT. Revan Wisata Transport . Besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Travel PT. Revan Wisata Transport adalah sebesar 48,6%, sedangkan sisanya 51,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Dalam perspektif ekonomi syariah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Travel PT. Revan Wisata Transport telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yaitu tolong menolong (ta'awun), memberi kemudahan (at-taysir), persamaan (musawah), saling mencintai (muhabbah), lemah lembut (al-layin), dan kekeluargaan (ukhuwah).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa poin saran terkait dengan topik penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi para karyawan dan supir serta pihak Travel PT. Revan Wisata Transport yang terkait sebaiknya tetap mempertahankan pelayanan yang sudah bagus serta memperbaiki dari segi pelayanan yang kurang agar para penumpang merasa puas sehingga dapat menjadi penumpang tetap.

2. Bagi peneliti selanjutnya dimasa mendatang perlu mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain yang dapat menambah wawasan ilmiah dan juga memperluas kajian+ terkait dengan penelitian ini.

© 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.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Garut: CV Penerbit J Art, 2004
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Cet Ke-3, 2004
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Marzuki, A. Choiran, *Tajridush Sharih Ringkasan Shahih Bukhari (1)*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2013
- Priyatno, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar Dengan Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Suryoto, Danang. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020
- Tiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andy Offset, 2014
- Tiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008

• Jurnal/ Skripsi

- Ariyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen The Litter A Coffee Shop Sidoarjo), *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, Vol. 51 No.2, 2017
<https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>
- Darmawan, Zulkifli Charis. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 2, 2018 <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Hantoro, Yoseph Dwi. Pandangan Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Metro

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pekanbaru. *JOM FISIP* Vol. 8: Edisi I, 2021 [https://digilib.unri.ac.id/index.php?p=show_detail&id=96668&keywords=](https://digilib.unri.ac.id/index.php?p=show_detail&id=96668&keywords=Hadi)
- Hadi, Sudirman Hi. Umar, dan Arif Fakhruddin, Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 10 No.1, 2017 <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v10i1.29>
- Isi 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) <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1, 2016 <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/2075/1044>
- Noor, Fahtira Virdha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*, (Skripsi: IAIN Bengkulu) 2020 <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/>
- 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 <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i1.197>
- Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No. 2, 2018 <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>
- Nurmayanti, Putri. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam* (Skripsi: UIN Suska Riau), 2021 <https://repository.uin-suska.ac.id/38598/>
- Pajaitan, Januar Efendi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol 11 No. 2, 2016 <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Setiama, Fitria Solahika dan Ririn Tri Ratnasari. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya, *JESSTT* Vol. 2 No.4, 2015 <https://doi.org/10.20473/vol2iss20154pp322-339>
- Seti, Nanik Rianandita dan Irfan Abdulhafizh Karnaen. Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 13 No. 2, 2020 <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v13i2.208>
- Setoleha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 12 No. 1, 2018 <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82717>
- Soromi, Reihard K, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Administrasi Bisnis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

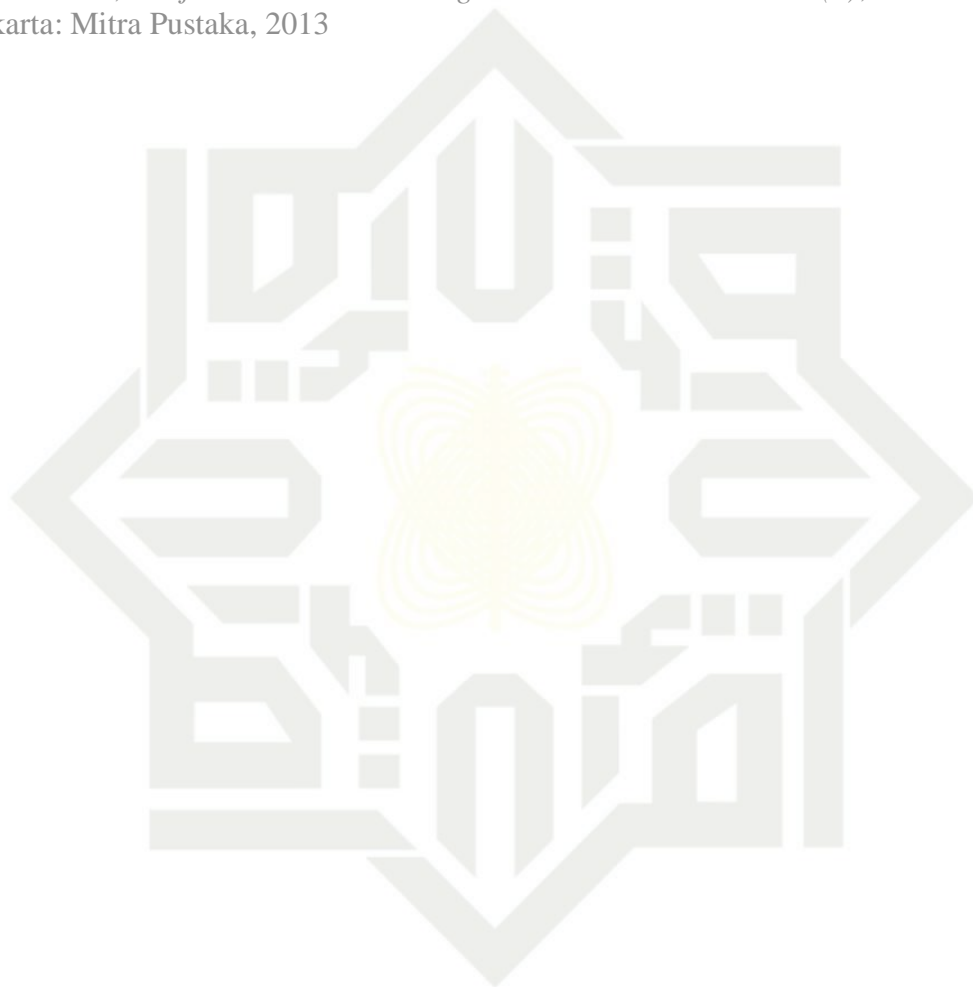
Vol. 9. No. 1, 2019 <https://doi.org/10.35797/jab.v9.i1.19-27>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Kutab Hadits

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

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



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Responden yang Terhormat
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uhri Ramadhan Harahap
NIM : 11820514671
Prodi : Ekonomi Syariah

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibuk untuk kiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian berikut, berkaitan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dalam penyelesaian program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah”**.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan skripsi tidak untuk dipublikasi secara meluas, sehingga kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Uhri Ramadhan Harahap
NIM. 11820514671

*Contact Person: 0823-8597-7156



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci Perspektif Ekonomi Syariah”

Nama :

Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

Umur : () 17-24 Tahun () 35-44 Tahun

() 25-24 Tahun () 45> Tahun

Pekerjaan : () Pelajar/Mahasiswa () Pegawai Negri

() Pegawai Swasta () Wiraswata

() Lainnya

Berapa kali anda sudah menggunakan travel PT. Revan Wisata Transport Pangkalan Kerinci :

() 2 Kali () 3 kali () 4 kali () > 4 kali

Petunjuk Pengisian:

Bapak/Ibu Saudara (i) cukup memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang telah tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu Saudara (i). Setiap pertanyaan mengharapkan hanya ada satu jawaban. Skor jawaban adalah sebagai berikut:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kualitas Pelayanan (X)

No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Interior mobil travel PT. Revan Wisata Transport yang digunakan bersih, rapi, serta nyaman					
2	Supir Travel PT. Revan Wisata Transport disiplin dalam berkendara					
3	Mudah untuk pemesanan tiket melalui admin PT. Revan Wisata Transport					
4	PT. Revan Wisata Transport membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan sigap					
5	PT. Revan Wisata Transport memberikan perhatian secara individu untuk penumpang (anak kecil yang berangkat sendiri tanpa orang tua, ibu hamil, orang sakit, lansia)					
6.	Setiap karyawan di PT Revan Wisata Transport selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.					

B. Kepuasan Penumpang

No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa nyaman dengan mobil yang digunakan sebagai sarana antar jemput Penumpang					
2	Pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Revan Wisata Transport.					
3	Saya akan menggunakan kembali karena merasa puas dengan kedisiplinan supir dalam berkendara					
4	Saya akan merekomendasikan Travel karena karyawan yang ramah					

1. Diarangi 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.

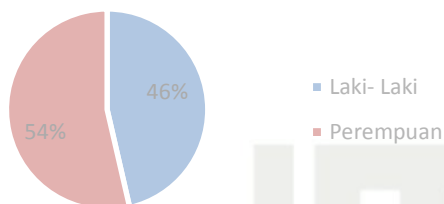
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

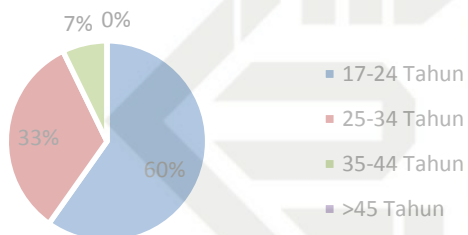
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

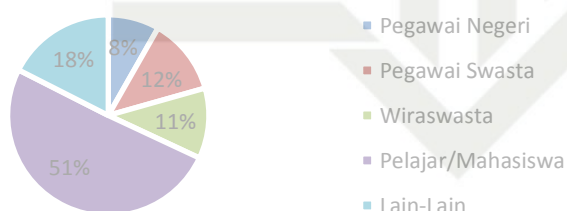
Jenis Kelamin



Usia



Pekerjaan



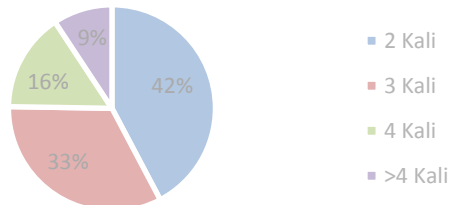
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Berapa kali menggunakan travel



Lampiran 3 : Deskripsi Jawaban Responden

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.1	2.1	2.1
	TS	7	7.2	7.2	9.3
	N	18	18.6	18.6	27.8
	S	28	28.9	28.9	56.7
	SS	42	43.3	43.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.1	4.1	4.1
	TS	1	1.0	1.0	5.2
	N	16	16.5	16.5	21.6
	S	21	21.6	21.6	43.3
	SS	55	56.7	56.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.1	3.1	3.1
	Total				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TS	8	8.2	8.2	11.3
N	17	17.5	17.5	28.9
S	22	22.7	22.7	51.5
SS	47	48.5	48.5	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X.4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	11.3	11.3	11.3
N	9	9.3	9.3	20.6
S	24	24.7	24.7	45.4
SS	53	54.6	54.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X.5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	6	6.2	6.2	6.2
TS	3	3.1	3.1	9.3
N	14	14.4	14.4	23.7
S	28	28.9	28.9	52.6
SS	46	47.4	47.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X.6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	12.4	12.4	12.4
N	18	18.6	18.6	30.9
S	31	32.0	32.0	62.9
SS	36	37.1	37.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

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.

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.1	2.1	2.1
	TS	4	4.1	4.1	6.2
	N	16	16.5	16.5	22.7
	S	19	19.6	19.6	42.3
	SS	56	57.7	57.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.1	4.1	4.1
	TS	7	7.2	7.2	11.3
	N	10	10.3	10.3	21.6
	S	24	24.7	24.7	46.4
	SS	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.1	2.1	2.1
	TS	4	4.1	4.1	6.2
	N	10	10.3	10.3	16.5
	S	20	20.6	20.6	37.1
	SS	61	62.9	62.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.1	4.1	4.1

TS	4	4.1	4.1	8.2
N	14	14.4	14.4	22.7
S	21	21.6	21.6	44.3
SS	54	55.7	55.7	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Lampiran 4: Tabulasi Data

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1	5	5	4	5	5	5	29
2	4	5	5	5	5	5	29
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	5	29
5	4	5	5	5	5	5	29
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	4	29
8	5	5	5	5	5	5	30
9	4	5	5	5	4	4	27
10	3	5	4	5	5	5	27
11	4	5	4	5	4	5	27
12	3	5	3	5	5	3	24
13	5	4	5	4	5	5	28
14	3	5	2	5	3	5	23
15	4	5	4	5	5	4	27
16	3	4	5	5	4	5	26
17	4	5	5	5	5	3	27
18	5	4	5	3	3	5	25
19	3	5	4	4	5	4	25
20	5	4	3	5	3	2	22
21	5	3	4	3	5	3	23
22	4	5	5	5	4	3	26
23	4	5	2	3	5	5	24
24	5	4	5	5	2	4	25
25	4	5	5	4	5	4	27
26	5	4	4	5	4	4	26
27	4	5	5	5	4	4	27
28	4	5	5	4	5	4	27

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

29	3	5	4	5	4	3	24
30	4	5	5	2	5	4	25
31	3	5	5	5	5	5	28
32	3	4	5	4	4	4	24
33	4	4	4	4	5	2	23
34	5	5	5	5	5	4	29
35	4	4	5	4	5	4	26
36	5	4	4	4	3	3	23
37	4	5	4	5	3	5	26
38	4	2	5	4	4	4	23
39	5	4	4	5	5	3	26
40	4	4	5	4	4	2	23
41	5	5	3	5	4	2	24
42	5	3	5	5	3	4	25
43	2	5	3	2	5	4	21
44	4	4	5	5	4	5	27
45	5	4	4	4	5	5	27
46	3	4	3	4	4	3	21
47	4	5	5	5	3	4	26
48	5	5	4	5	5	3	27
49	2	3	3	2	4	4	18
50	5	3	3	2	2	3	18
51	2	1	2	2	1	2	10
52	1	1	2	3	1	2	10
53	2	3	1	2	1	2	11
54	5	5	3	5	5	4	27
55	3	5	5	4	5	5	27
56	5	4	5	5	4	3	26
57	5	3	5	4	5	3	25
58	5	5	4	5	4	5	28
59	5	5	5	4	3	4	26
60	5	4	5	4	3	4	25
61	4	5	5	3	5	3	25
62	5	5	4	5	4	4	27
63	3	3	3	4	5	2	20
64	5	5	1	5	4	4	24
65	4	5	5	2	5	5	26
66	4	5	5	3	5	5	27
67	5	5	4	5	4	5	28
68	5	4	5	5	3	2	24
69	3	5	5	4	4	5	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

70	4	5	4	5	5	4	27
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	4	5	4	4	27
73	5	4	5	4	5	5	28
74	4	3	5	5	4	4	25
75	4	3	5	3	5	3	23
76	3	3	5	5	3	4	23
77	3	5	3	4	5	3	23
78	5	5	4	5	5	5	29
79	5	5	4	5	4	5	28
80	3	5	3	5	5	5	26
81	3	4	3	4	5	4	23
82	5	5	2	5	5	5	27
83	2	3	3	2	4	4	18
84	5	3	3	2	2	3	18
85	2	1	2	2	1	2	10
86	1	1	2	3	1	2	10
87	2	3	1	2	1	2	11
88	5	5	5	5	3	5	28
89	4	5	5	4	5	4	27
90	5	5	5	3	4	3	25
91	4	3	5	5	4	5	26
92	4	3	3	4	3	4	21
93	5	5	2	5	4	5	26
94	3	3	5	5	3	5	24
95	5	5	5	5	4	3	27
96	3	5	3	4	5	5	25
97	5	4	3	5	5	5	27

B Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
1	5	3	5	5	18
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	5	2	5	5	17
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	5	5	4	18
8	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.

4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	5	3	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17
3	3	4	3	13
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
3	5	4	3	15
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
3	3	5	3	14
4	5	5	4	18
5	4	4	5	18
4	2	3	4	13
5	4	4	5	18
5	3	5	5	18
5	5	3	5	18
3	4	5	3	15
3	2	3	3	11
5	5	4	5	19
3	3	3	3	12

©

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.

2	2	2	2	8
2	1	2	1	6
3	1	3	1	8
1	2	1	2	6
3	3	3	3	12
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
3	5	5	3	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	5	3	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	3	5	5	18
5	5	4	5	19
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
2	2	2	2	8
2	1	2	1	6
3	1	3	1	8
1	2	1	2	6
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1	4	4	5	4	17
2	5	4	5	4	18
3	4	4	5	4	17
4	3	5	5	3	16
5	5	5	5	5	20
6	5	5	4	5	19
7	5	5	5	5	20

Lampiran 5 : Uji Validas

A. Uji Validitas Variabel X

		Correlations						KUALITAS_PELAYANAN
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	
	Pearson Correlation	1	.437**	.402**	.455**	.327**	.263**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.009	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X.2	Pearson Correlation	.437**	1	.306**	.490**	.637**	.490**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X.3	Pearson Correlation	.402**	.306**	1	.331**	.392**	.316**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001	.000	.002	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X.4	Pearson Correlation	.455**	.490**	.331**	1	.339**	.359**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X.5	Pearson Correlation	.327**	.637**	.392**	.339**	1	.439**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X.6	Pearson Correlation	.263**	.490**	.316**	.359**	.439**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.002	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
KUALITAS_PELAYANAN	Pearson Correlation	.677**	.790**	.658**	.694**	.748**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

B. Uji Validitas Variabel Y

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	KEPUASAN_PELANGGAN
	Pearson Correlation	1	.676**	.707**	.930**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
	Pearson Correlation	.676**	1	.660**	.750**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
	Pearson Correlation	.707**	.660**	1	.676**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
	Pearson Correlation	.930**	.750**	.676**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
KEPUASAN_PELANGGA	Pearson Correlation	.924**	.870**	.842**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

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

Lampiran 6 : Uji Realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

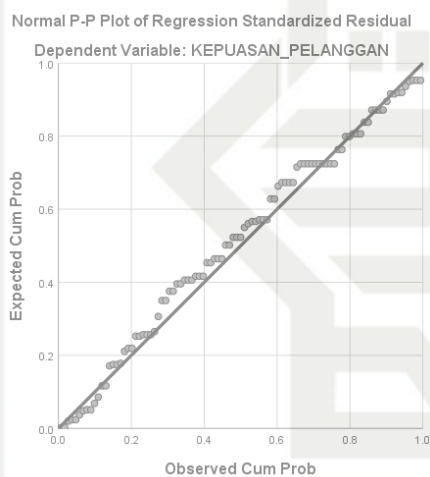
1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Lampiran 7 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38756219
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.046
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran 8 : Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.146	1.351		.849	.398
KUALITAS_PELAYANAN	.645	.054	.775	11.951	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 9 : Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.146	1.351		.849	.398
KUALITAS_PELAYANAN	.645	.054	.775	11.951	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Lampiran 10 : Uji Koefisien Korelasi (r)

Correlations

		KUALITAS_PELAYANAN	KEPUASAN_PELANGGAN
KUALITAS_PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
KEPUASAN_PELANGGAN	Pearson Correlation	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

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

Lampiran 11 : Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.596	2.400

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 12 : Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896
121	1.6867	1.7200	1.6699	1.7370	1.6529	1.7544	1.6357	1.7721	1.6184	1.7901
122	1.6880	1.7210	1.6714	1.7379	1.6545	1.7552	1.6375	1.7727	1.6203	1.7905
123	1.6893	1.7221	1.6728	1.7388	1.6561	1.7559	1.6392	1.7733	1.6222	1.7910
124	1.6906	1.7231	1.6743	1.7397	1.6577	1.7567	1.6409	1.7739	1.6240	1.7914
125	1.6919	1.7241	1.6757	1.7406	1.6592	1.7574	1.6426	1.7745	1.6258	1.7919
126	1.6932	1.7252	1.6771	1.7415	1.6608	1.7582	1.6443	1.7751	1.6276	1.7923
127	1.6944	1.7261	1.6785	1.7424	1.6623	1.7589	1.6460	1.7757	1.6294	1.7928
128	1.6957	1.7271	1.6798	1.7432	1.6638	1.7596	1.6476	1.7763	1.6312	1.7932
129	1.6969	1.7281	1.6812	1.7441	1.6653	1.7603	1.6492	1.7769	1.6329	1.7937
130	1.6981	1.7291	1.6825	1.7449	1.6667	1.7610	1.6508	1.7774	1.6346	1.7941
131	1.6993	1.7301	1.6838	1.7458	1.6682	1.7617	1.6523	1.7780	1.6363	1.7945
132	1.7005	1.7310	1.6851	1.7466	1.6696	1.7624	1.6539	1.7786	1.6380	1.7950
133	1.7017	1.7319	1.6864	1.7474	1.6710	1.7631	1.6554	1.7791	1.6397	1.7954
134	1.7028	1.7329	1.6877	1.7482	1.6724	1.7638	1.6569	1.7797	1.6413	1.7958
135	1.7040	1.7338	1.6889	1.7490	1.6738	1.7645	1.6584	1.7802	1.6429	1.7962
136	1.7051	1.7347	1.6902	1.7498	1.6751	1.7652	1.6599	1.7808	1.6445	1.7967



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT REVAN WISATA TRANSPORT PANGKALAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

NAMA : Uhri Ramadhan Harahap
NIM : 11820514671
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Januari 2025
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Gedung Dekanat.

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

Pekanbaru, 13 Februari 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Ade Fahrullah, M.Ag

Secretaris

Dr. Devrika Devra, S.HI, M.Si

Penguji I

Dr. Megawati, SE.I., ME.Sy., Ph.D

Penguji II

Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag., MM

Wakil Dekan I
Fakultas Syariah dan Hukum

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