PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI KOMAH PADA MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SUSKA RIAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Syariah Dan Hukum

UIN SUSKA RIAU

Oleh:
ETRI WAHYUNI
12120520809

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1447 H/2025 M

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

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KOMAH PADA MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SUSKA RIAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH"**, yang ditulis oleh:

Nama : Etri Wahyuni

NIM : 12120520809

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh	Dr. Nurnasrina, SE, M.Si
NIP. 19730307 200701 1 032	NIP. 19800405 200901 2 008

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah** yang ditulis oleh:

Nama	: Etri Wahyuni
NIM	: 12120520809
Program Studi	: Ekonomi Syariah

Telah di*munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal	: Selasa, 8 Juli 2025
Waktu	: 13.00 WIB s/d Selesai
Tempat	: Ruang Munaqasyah Lt 2 (Gedung Belajar)

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

Pekanbaru, 15 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Rahman Alwi, M. Ag .....

Sekretaris
Ahmad Hamdalah, SE.I, M.E.Sy .....

Penguji I
Dr. Jonnius, SE, MM .....

Penguji II
Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec .....

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Maghfirah, MA
NIP: 19741025 200312 1 002

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Etri Wahyuni
NIM	: 12120520809
Tepat/Tgl. Lahir	: Gunung Tua, 27 Oktober 2003
Fakultas	: Syariah Dan Hukum
Prodi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna KOMAH pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN SUSKA Riau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

METERAI TEMPEL
2DB74AMX376462013

Etri Wahyuni
NIM. 12120520809

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

ABSTRAK

Etri Wahyuni (2025): **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI KOMAH PADA MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SUSKA RIAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

KOMAH merupakan layanan transportasi internal kampus yang dikelola oleh mahasiswa, sehingga diduga pelayanannya belum profesional dan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan transportasi KOMAH di kalangan mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau, baik secara parsial maupun simultan serta meninjau hasilnya dari perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan *Founder* KOMAH, serta penyebaran kuesioner kepada 152 mahasiswa pengguna layanan KOMAH. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS 25 melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Layanan dan Tarif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (t hitung 4.712, sig. 0.000) dan Tarif (t hitung 4.119, sig. 0.000) signifikan karena lebih besar dari t tabel 1.976 dan nilai signifikansi < 0.05. Nilai koefisien standar menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh sebesar 0.379, sedangkan Tarif sebesar 0.332 terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan dengan nilai F hitung 29.808 > F tabel 3.06 dan signifikansi 0.000 < 0.05. Nilai Adjusted R^2 sebesar 27.6% menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Tarif mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 27.6%. Dalam perspektif ekonomi syariah, pelayanan yang baik dan keadilan dalam tarif sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tarif, Kepuasan Pelanggan dan Ekonomi Syariah

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan seluruh alam, atas nikmat kesehatan dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sang pembawa cahaya bagi seluruh umat. *Allahumma shalli 'alaa Muhammad wa 'alaa aali Muhammad.*

Skripsi ini disusun dengan harapan dapat memberikan hasil terbaik. Namun, penulis menyadari masih adanya kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan wawasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depan.

Dengan harapan skripsi ini bisa memberikan manfaat yang berarti, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan selama proses penulisan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Annur dan Bapak Rizal S, selaku orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa dan dukungan penuh demi keberhasilan anaknya. Nuriza s, S.Pd., dan Rizon Bontara, S.Pd., selaku abang dan kakak penulis yang telah senantiasa memberi dukungan menyemangati untuk penulis.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Novianti MS, SE., M.Si., Ak, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Bapak Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D selaku wakil rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng selaku wakil rektor II, Bapak Dr. Harris Simaremare, M.T selaku wakil rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau; Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, L.c., M.A., selaku Wakil Dekan I; Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si., selaku Wakil Dekan II; dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag., selaku Wakil Dekan III, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, dan Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc., Ak., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, beserta seluruh dosen dan staf Fakultas Syariah dan Hukum atas segala bimbingan, ilmu, dan dukungan yang telah diberikan selama masa studi.
6. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., selaku dosen pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak nasihat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

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

7. Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing II, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc., Ak., selaku dosen penasihat akademik yang telah memberikan bimbingan, serta arah selama masa perkuliahan.
9. Pengurus Ojek Mahasiswa dan seluruh jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah menyediakan berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal, dan skripsi, yang sangat membantu dalam penyusunan karya ini.
11. Ais Taera dan Hanifah Raisa A., serta rekan-rekan lainnya yang turut serta membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian penelitian.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun berperan serta dalam membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi para pembaca. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 11 Juni 2025

Penulis,

ETRI WAHYUNI
NIM. 12120520809

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

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan Masalah 7
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
A. Kepuasan Pelanggan 10
B. Kualitas Layanan 13
C. Tarif 16
D. Penelitian Terdahulu 19
E. Kerangka Berpikir 21
F. Hipotesis Penelitian 21
BAB III METODE PENELITIAN 23
A. Jenis Penelitian 23
B. Pendekatan Penelitian 24
C. Populasi dan Sampel Penelitian 25
D. Subjek dan Objek Penelitian 26
1. Subjek Penelitian 26
2. Objek Penelitian 26
E. Jenis Data Penelitian 27
F. Sumber Data Penelitian 27

G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian 27
H. Teknik Analisis Data 30
1. Uji Validitas dan Reliabilitas 30
2. Uji Deskriptif 33
3. Uji Asumsi Klasik 34
4. Uji Regresi Linier Berganda 36
5. Uji Hipotesis 38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN SARAN 41
A. Gambaran Umum Kece Ojek Mahasiswa 41
B. Hasil Penelitian 42
1. Karakteristik Responden 42
2. Uji Validitas dan Reliabilitas 43
3. Uji Deskriptif 46
4. Uji Asumsi Klasik 48
5. Uji Regresi Linier Berganda 53
6. Uji Hipotesis 54
C. Pembahasan 59
1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau Secara Parsial 60
2. Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau Secara Simultan. 63
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap kepuasan Pelanggan menurut perspektif Ekonomi Syariah 65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 73
A. Kesimpulan 73
B. Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 80

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

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

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Tarif KOMAH 3
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu 19
TABEL 4.1 Jenis Kelamin Responden 42
TABEL 4.2 Uji Validitas 44
TABEL 4.3 Uji Reliabilitas 45
TABEL 4.4 Uji Deskriptif 47
TABEL 4.5 Uji Kolmogorof Smirnov 50
TABEL 4.6 Uji Multikolinearitas 51
TABEL 4.7 Uji Regresi Linier Berganda 54
TABEL 4.8 Uji Koefisien Determinasi 55
TABEL 4.9 Uji T 57
TABEL 4.10 Uji F 59

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir 21

GAMBAR 4.1 Grafik Histogram 48

GAMBAR 4.2 Normal Probability Plot 49

GAMBAR 4.3 Grafik Scatterplot 53

UIN SUSKA RIAU

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan mobilitas yang tinggi, kebutuhan akan layanan transportasi yang cepat, efisien, dan terjangkau menjadi sangat penting, khususnya di kalangan mahasiswa. Mahasiswa sebagai agen perubahan (*agent of change*)[1] dan pencari ilmu pengetahuan, dituntut untuk memiliki akses terhadap berbagai fasilitas yang mendukung aktivitas akademik mereka.

Salah satu kebutuhan utama yang menunjang aktivitas tersebut adalah transportasi. Transportasi merupakan salah satu elemen penting yang menunjang kemajuan suatu bangsa, khususnya dalam mendukung aktivitas perekonomian negara. Perkembangannya sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk. Di antara berbagai moda transportasi yang tersedia, angkutan umum menjadi salah satu sarana yang paling mudah diakses dan paling sering digunakan oleh masyarakat saat ini.[2]

Mahasiswa seringkali menghadapi kendala dalam mengakses transportasi umum yang terbatas, mahal, atau tidak fleksibel terhadap jadwal dan tujuan

[1] Habib Cahyono, et.al., "Peran Mahasiswa di Masyarakat", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Setiabudhi*, Volume 1, No. 1., (2019), h. 33.

[2] Ririn Said, et.al., "Tinjauan Biaya Operasional Kendaraan Umum Trayek Morella Batu Merah Rute Jmp", *Jurnal Simetrik*, Volume 12, No. 2., (2022), h. 631.

mereka. Hal ini menjadi latar belakang munculnya berbagai inovasi transportasi berbasis komunitas, termasuk di lingkungan kampus UIN Suska Riau.

KOMAH (Kece Ojek Mahasiswa) hadir sebagai alternatif transportasi yang dibuat oleh dan untuk mahasiswa. Layanan ini merupakan inisiatif yang lahir dari kebutuhan riil di lapangan, di mana mahasiswa memerlukan sarana transportasi yang tidak hanya efisien, tetapi juga ekonomis dan mudah dijangkau. KOMAH menawarkan konsep transportasi yang sederhana namun solutif, dengan memanfaatkan kendaraan roda dua yang dikendarai oleh mahasiswa sendiri untuk mengantar mahasiswa lainnya. Selain memberikan manfaat ekonomis bagi pengemudi KOMAH, layanan ini juga memberikan kenyamanan dan kedekatan emosional antar sesama mahasiswa sebagai penumpang dan pengendara.

Saat ini pengguna KOMAH dalam satu grupnya berjumlah sekitar 800 hingga 1000 mahasiswa.[3] Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan KOMAH, muncul berbagai pertanyaan terkait Kualitas Layanan yang diberikan. Kualitas Layanan merupakan aspek penting yang sangat menentukan Kepuasan Pelanggan. Dalam konteks layanan transportasi, kualitas tidak hanya diukur dari kecepatan sampai tujuan, tetapi juga mencakup aspek keamanan, kenyamanan, keramahan pengemudi, ketepatan waktu, serta kemudahan dalam memesan layanan. Mahasiswa sebagai pelanggan memiliki ekspektasi tertentu terhadap layanan yang mereka gunakan, dan apabila ekspektasi tersebut tidak

[3] Taufiq Hidayat, Founder KOMAH, *Wawancara,* Pekanbaru 12 Juni 2025.

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

terpenuhi, maka kepuasan mereka akan menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh KOMAH.

Selain Kualitas Layanan, aspek Tarif juga menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Berikut adalah Tarif dari layanan KOMAH:

TABEL 1.1
Tarif KOMAH

Jarak Tempuh	Tarif (Rp)	Jarak Tempuh	Tarif (Rp)
500m – 2,2 km	Rp 6,000	11 km	Rp 24,000
2,3 – 3,0 km	Rp 7,000	12 km	Rp 26,000
3,1 – 4,0 km	Rp 8,000	13 km	Rp 28,000
4,1 – 4,5 km	Rp 9,000	14 km	Rp 30,000
4,6 – 5,0 km	Rp 10,000	15 km	Rp 32,000
5,1 – 5,5 km	Rp 11,000	16 km	Rp 34,000
5,6 – 6,0 km	Rp 12,000	17 km	Rp 36,000
6,1 – 6,5 km	Rp 13,000	18 km	Rp 38,000
6,6 – 7,0 km	Rp 14,000	19 km	Rp 40,000
7,1 – 7,5 km	Rp 15,000	20 km	Rp 43,000
7,6 – 8,0 km	Rp 16,000	21 km	Rp 45,000
8,1 – 8,5 km	Rp 17,000	22 km	Rp 47,000
8,6 – 9,0 km	Rp 18,000	23 km	Rp 49,000
9,1 – 9,5 km	Rp 19,000	24 km	Rp 51,000
9,6 – 10,0 km	Rp 20,000	25 km	Rp 55,000

Sumber: *Wawancara Taufiq Hidayat 12 Juni 2025*

Mahasiswa dikenal sebagai kelompok konsumen yang sangat sensitif terhadap harga. Ketika harga atau Tarif yang dikenakan tidak sebanding dengan Kualitas Layanan yang diterima, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan.

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

Kepuasan Pelanggan merupakan variabel penting yang menunjukkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Dalam konteks layanan seperti KOMAH, Kepuasan Pelanggan menjadi indikator utama yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan layanan tersebut. Pelanggan yang puas cenderung akan menggunakan layanan kembali dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas bisa menjadi sumber keluhan yang dapat merusak citra layanan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, seperti Kualitas Layanan dan Tarif, menjadi krusial bagi pengembangan dan perbaikan layanan KOMAH ke depan.

Penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan terhadap layanan transportasi sebenarnya telah banyak dilakukan, baik dalam konteks ojek online maupun transportasi umum lainnya. Namun, penelitian yang secara spesifik meneliti layanan ojek mahasiswa seperti KOMAH masih sangat terbatas, apalagi yang dikaji dari perspektif ekonomi syariah. Ekonomi syariah menekankan pentingnya keadilan, keberkahan, dan kemaslahatan dalam setiap transaksi ekonomi, termasuk dalam sektor jasa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan menilai aspek teknis dari layanan KOMAH, tetapi juga akan mengkaji sejauh mana layanan ini sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang menjadi nilai dasar di lingkungan kampus UIN Suska Riau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eline Nuha Nurrohmah Gika dan kawan-kawan, mereka mengatakan bahwasanya Kualitas Layanan

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

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.[4] Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dialkukan oleh Fatmawati dan kawan-kawan yang menyatakan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan[5]

Untuk variabel Tarif, hasil uji yang dilakukan oleh Rizkon Ariyandi dan kawan-kawan menyatakan bahwa Tarif atau harga berpengaruh signfikan terhadap Kepuasan Pelanggan[6], sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wanda Wahidah dan Rayuanto menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.[7]

Selain itu, layanan seperti KOMAH memiliki potensi besar untuk menjadi model pemberdayaan ekonomi mahasiswa yang mandiri, inovatif, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun potensi ini hanya bisa diwujudkan jika layanan tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menetapkan Tarif yang adil serta kompetitif. Oleh karena itu, studi ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana Kualitas Layanan dan Tarif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang pada akhirnya dapat

[4] Eline Nuha Nurrohmah Gika, et.al., "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Tasikmalaya)", *Jurnal Pendidikan Tata* Niaga, Volume 11, No. 1., (2023), h. 26.

[5] Fatmawati, et.al., "Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dapur Ummu Hisyam", *Jurnal Manuver*, Volume 1, No. 3., (2023), h. 299.

[6] Rizkon Ariyandi, et.al., "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek di Kota Jambi", *Jurnal Dinamika Manajemen,* Volume 8, No.3., (2020), h. 137.

[7] Wanda Wahidah dan Rayuanto, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Journal of Trends Economics and Accounting Research,* Volume 4, No. 1., (2023), h. 71

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

digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan layanan KOMAH ke depan.

Meskipun layanan KOMAH telah berjalan dan digunakan oleh banyak mahasiswa, namun sejauh ini belum terdapat evaluasi yang sistematis dan akademis mengenai efektivitas layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan mobilitas mahasiswa. Hal ini menjadi permasalahan penting yang harus dijawab melalui penelitian ilmiah. Sebagai langkah awal, penelitian ini akan memfokuskan diri pada pengaruh dua variabel utama, yaitu Kualitas Layanan dan Tarif, terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan. Dengan pendekatan kuantitatif dan perspektif ekonomi syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan layanan KOMAH agar lebih profesional, islami, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pemilihan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah sebagai subjek penelitian didasarkan pada dua pertimbangan utama. Pertama, sebagai komunitas yang mempelajari prinsip keadilan, keberkahan, dan kemaslahatan, mahasiswa Ekonomi Syariah memiliki sensitivitas tinggi terhadap aspek keadilan harga dan efisiensi layanan. Hal ini berbeda dengan pengguna ojek online umum (seperti Gojek/Grab), yang lebih menitikberatkan pada kecepatan dan kemudahan teknologi tanpa mempertimbangkan aspek nilai-nilai syariah. Misalnya, rata-rata tarif ojek online konvensional untuk jarak 2–4 km adalah sekitar Rp 10.000–Rp 12.000, sementara KOMAH menawarkan tarif Rp 7.000–Rp 8.000 untuk jarak yang sama, menunjukkan keunggulan ekonomis yang sesuai dengan prinsip keadilan harga dalam ekonomi syariah.

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

Dinamika kebutuhan mobilitas dalam lingkungan kampus syariah menuntut model pemberdayaan ekonomi berbasis komunitas dimana mahasiswa tidak hanya sebagai konsumen, tetapi juga sebagai pelaku usaha (*driver* KOMAH). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan menilai seberapa efisien dan efektif layanan KOMAH dibandingkan alternatif lain, tetapi juga sejauh mana praktiknya mencerminkan nilai-nilai syariah yang dikaji oleh para mahasiswa sebagai subjek penelitian.

Dengan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai bagaimana **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Tranportasi KOMAH Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**. Penelitian ini menjadi penting sebagai bentuk evaluasi awal terhadap kinerja KOMAH dalam memenuhi kebutuhan mobilitas mahasiswa di lingkungan kampus secara praktis, dan efisien.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa hal guna menjaga fokus kajian dan memudahkan analisis. Pertama, objek yang dikaji terbatas pada pengguna layanan KOMAH (Kece Ojek Mahasiswa), yaitu layanan transportasi yang digunakan oleh mahasiswa. Kedua, responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa aktif Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 21 di UIN Suska Riau. Ketiga, variabel yang diteliti hanya mencakup dua faktor independen, yaitu Kualitas Layanan dan Tarif, serta satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan. Keempat, penelitian ini tidak membahas faktor-

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

faktor lain di luar variabel yang telah ditentukan, seperti promosi, loyalitas pelanggan, atau sistem pembayaran. Terakhir, data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH?
2. Apakah Tarif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH?
3. Apakah Kualitas Layanan dan Tarif berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.
4. Bagaimana perspektif Ekonomi Syariah tentang pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:
   a. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.
   b. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.
   c. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Tarif secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.

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

d. Untuk menjelaskan bagaiamana perspektif Ekonomi Syariah tentang pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian:

a. Bagi akademisi, penelitian ini akan menambah khasanah literatur dalam bidang manajemen jasa transportasi komunitas, khususnya ojek mahasiswa. Oleh karena itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk studi lanjutan, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, dan dapat memperkaya model teori asosiatif dalam konteks servis *economy* berbasis komunitas kampus.

b. Bagi KOMAH, penelitian ini akan menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai aspek pelayanan KOMAH yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa, mulai dari keandalan waktu jemput hingga sikap pengemudi selama perjalanan. Dengan mengimplementasian perbaikan tersebut, diharapkan tingkat kepuasan, retensi pengguna, dan reputasi layanan KOMAH akan meningkat secara signifikan.

c. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menyelesaikan tugas serta syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

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

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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, lega, atau mengalami perasaan nyaman atas sesuatu.[8] Secara umum, kepuasan dapat dimaknai sebagai kondisi emosional yang dirasakan seseorang setelah menggunakan atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan ditentukan oleh selisih antara harapan konsumen dan kenyataan atas kinerja yang diterima. Jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja tersebut sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas

Menurut Kotler, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan maupun ketidakpuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman nyata setelah menggunakan suatu jasa atau layanan. Namun, mencapai kepuasan konsumen secara menyeluruh bukanlah hal yang mudah.[9]

[8] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa* Indonesia (Jakarta: Pusat Bahsa, 2008), h. 1221.

[9] Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS PRESS, 2023), h. 50.

Menurut Mudie dan Cottam, kepuasan konsumen secara total tidak akan pernah benar-benar tercapai, bahkan hanya untuk waktu tertentu. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu bentuk perasaan senang yang dirasakan individu ketika harapan dan kenyataan dari layanan yang diterima sesuai atau terpenuhi.[10]

Menurut Oliver, kepuasan dapat diartikan sebagai *pleasurable fulfillment*, yaitu kondisi terpenuhinya harapan pelanggan secara memuaskan. Dengan demikian, Kepuasan Pelanggan merupakan hasil evaluasi yang dilakukan setelah proses pembelian. Kepuasan tersebut muncul dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima.[11]

Sementara itu, Lovelock dan Wright menjelaskan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan respons emosional setelah melakukan pembelian, yang dapat berupa perasaan marah, kecewa, jengkel, netral, senang, hingga gembira.[12]

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan atas layanan yang diterima. Kepuasan ini bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh persepsi

[10] *Ibid.*
[11] Sri Rayahyu, *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Palembang, CV. Anugrah Jaya, 2019), h. 49.
[12] *Ibid.*

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

individu terhadap kinerja layanan. Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam bentuk perasaan senang atau gembira. Namun, jika terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, maka dapat timbul ketidakpuasan seperti rasa kecewa atau jengkel. Meskipun demikian, para ahli juga menekankan bahwa mencapai Kepuasan Pelanggan secara menyeluruh dan berkelanjutan bukanlah hal yang mudah, karena ekspektasi pelanggan senantiasa berkembang dan bervariasi.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari yang dikutip dalam jurnal oleh Veronika Masili dan rekan-rekannya, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai Kepuasan Pelanggan, yaitu:

a. Kesesuaian dengan harapan, di mana Kepuasan Pelanggan tidak diukur secara langsung, melainkan disimpulkan dari sejauh mana kinerja perusahaan sesuai atau tidak dengan ekspektasi pelanggan.
b. Keinginan untuk menggunakan kembali, yang menunjukkan tingkat kepuasan melalui pertanyaan apakah pelanggan bersedia membeli atau memanfaatkan kembali layanan dari perusahaan.
c. Kemauan untuk merekomendasikan, yaitu mengukur Kepuasan Pelanggan melalui kesediaan mereka untuk menyarankan produk

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

atau layanan kepada orang lain seperti teman, keluarga, atau kolega.[13]

B. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, khususnya dalam bidang yang bergerak di sektor jasa. Dalam situasi yang kompetitif, di mana berbagai penyedia jasa saling bersaing untuk menarik minat dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu yang sangat strategis. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan pasar adalah dengan memberikan pelayanan yang unggul, berkualitas, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan secara optimal.[14]

Menurut Marianus Gulo dan kawan kawan, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik Kepuasan Pelanggan jasa yang berupa kehandalan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayan yang baik untuk Kepuasan Pelanggan.[15]

---

[13] Eline Nuha Nurrohmah Gika, et.al., *Op.cit.,* h. 21.

[14] Teddy Chandra, et.al., *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Malang: CV IRDH, 2020), h. 60

[15] Marianus Gulo, et.al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cv Golden Mart Kota Gunungsitoli", *Jurnal EMBA*

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

Menurut Tjiptono, pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua elemen utama, yaitu *service operations* yang sering kali tidak terlihat atau tidak disadari oleh pelanggan, dan *service delivery* yang bersifat tampak dan dapat diamati oleh pelanggan.[16]

Sementara itu, Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud, yang muncul dari interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia jasa, dengan tujuan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan.[17]

Berdasarkan berbagai pendapat ahli, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang andal, cepat, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan mencakup aspek yang tampak, seperti interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan (*service delivery*), maupun aspek yang tidak terlihat, seperti proses internal perusahaan (*service operations*) yang mendukung kelancaran pelayanan. Selain itu, pelayanan juga dipahami sebagai bentuk interaksi yang bersifat tidak berwujud, namun memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif dan membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan. Oleh karena itu, dalam lingkungan bisnis yang

[16] Teddy Chandra, *Op.cit.,* h. 61.
[17] *Ibid.*

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

kompetitif, Kualitas Layanan menjadi elemen strategis yang dapat menentukan keberhasilan dan loyalitas pelanggan.

2. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono yang dikutip melalui jurnal tulisan Mirnawati dan rekan rekan mengemukakan bahwa terdapat lima indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Merujuk pada kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya melalui aspek fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan. Hal ini mencakup penampilan fasilitas, perlengkapan, perlakuan karyawan, serta kondisi lingkungan sekitar sebagai cerminan nyata dari mutu pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan janji dan harapan pelanggan. Layanan yang disampaikan harus akurat, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan dalam berbagai kondisi.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menunjukkan kesediaan dan kesiapan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini juga mencakup penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.

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

d. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan tingkat pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam membangun kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan. Aspek ini melibatkan elemen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap sopan dari karyawan.

e. *Empathy (Empati)*

Menggambarkan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara individual dan tulus. Empati tercermin dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, mulai dari bentuk layanan atau produk yang diinginkan hingga proses distribusinya yang tepat dan sesuai.[18]

C. Tarif

1. Pengertian Tarif

Menurut salim yang dikutip melalui jurnal tulisan suliawati dan rekan rekan, Tarif merupakan suatu daftar yang berisi rincian harga yang dikenakan kepada pengguna jasa angkutan, yang disusun secara sistematis. Penentuan Tarif ini didasarkan pada kapasitas atau kemampuan dari sarana transportasi yang digunakan.[19]

[18] Mirnawati, et.al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan", *Jurnal Bintang Manajemen*, Volume 2, No. 3., (2024), h. 82.

[19] Suliawati et.al., "Penentuan Tarif Pengiriman Barang Berdasarkan Metode Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan", *Jurnal SEMNASTEK*, (2021), h. 160.

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

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip melalui jurnal Meliati Anugrah dan Rice Haryati, harga dapat diartikan sebagai sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu barang atau jasa, atau sebagai nilai yang diberikan oleh konsumen dalam rangka memperoleh manfaat dari kepemilikan atau penggunaan produk maupun layanan tersebut.[20]

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Tarif adalah sejumlah biaya atau harga yang dikenakan kepada pengguna jasa, khususnya dalam sektor transportasi, yang disusun secara sistematis berdasarkan kapasitas atau kemampuan sarana yang digunakan. Secara lebih umum, Tarif juga dapat dipahami sebagai nilai atau uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari penggunaan suatu barang atau jasa. Dengan demikian, Tarif tidak hanya mencerminkan biaya ekonomi, tetapi juga nilai yang dirasakan oleh konsumen atas manfaat yang diterima dari layanan yang diberikan.

[20] Meliati Anugrah dan Rice Haryati, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Counter Zonafone Padang", *Jurnal Matua*, Volume 2, No. 1., (2020), h. 128.

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

a. Keterjangkauan Harga

Harga yang ditetapkan oleh perusahaan umumnya dapat dijangkau oleh konsumen. Dalam satu merek, biasanya tersedia beberapa variasi produk dengan rentang harga yang berbeda, mulai dari yang paling murah hingga yang paling mahal. Dengan penetapan harga yang sesuai, banyak konsumen yang tertarik untuk membeli jasa yang ditawarkan.

b. Kesesuaian Tarif dengan Kualitas Jasa

Tarif sering kali dijadikan sebagai tolok ukur kualitas oleh konsumen. Dalam banyak kasus, konsumen lebih memilih produk atau jasa dengan Tarif yang lebih tinggi karena mereka menganggap bahwa harga yang lebih mahal mencerminkan kualitas yang lebih baik. Pandangan ini menunjukkan adanya persepsi bahwa semakin tinggi Tarif, maka semakin baik pula Kualitas Layanan yang diberikan.

c. Kesesuaian Tarif dengan Manfaat yang Diterima

Konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu jasa apabila manfaat yang dirasakan setara atau bahkan melebihi biaya yang dikeluarkan. Sebaliknya, jika konsumen merasa bahwa manfaat dari suatu jasa tidak sebanding dengan harga yang dibayar, maka jasa tersebut akan dianggap terlalu mahal.

d. Tarif yang Sesuai Kompetitif

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

Konsumen kerap melakukan perbandingan antara harga suatu jasa dengan jasa sejenis dari penyedia lain. Dalam hal ini, persepsi mengenai mahal atau murahnya suatu layanan menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan pembelian. Harga yang dianggap tidak sesuai dengan daya beli atau kurang kompetitif dapat mengurangi minat konsumen terhadap jasa tersebut.[21]

D. Penelitian Terdahulu

TABEL 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis	Hasil	Perbedaan
1	Sri Wanti Nasution	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran	Kuantitatif asosiatif (regresi linier berganda)	Kualitas Layanan dan harga berpengaruh signifikan baik sendiri maupun bersama terhadap Kepuasan Pelanggan.[22]	Industri restoran; populasi umum konsumen, bukan aplikasi mahasiswa Syariah.
2	Asep Hendriana	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi ShopeeFood (Studi Kasus Civitas	Kualitatif (observasi & kuesioner)	Kualitas Layanan berpengaruh 69.2%, harga 72.4%, keduanya bersama 81.9%	Fokus pada aplikasi ShopeeFood dan civitas STIM, bukan layanan KOMAH pada mahasiswa

[21] Andrian Harianto dan Melisa Zuriani Hasibuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus ALS", *Jurnal Bisnis Net*, Volume 5, No. 1., (2022), h. 4.

[22] Sri Wanti Nasution, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran", *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, Volume 5, No. 2., (2024), h. 221.

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

		Akademika STIM Budi Bakti)		terhadap kepuasan.[23]	Ekonomi Syariah.
3	Wanda Wahidah & Rayuwanto	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Toko Larie48cosmtic Sampit)	Kuantitatif (studi kuantitatif, purposive sampling)	Harga tidak berpengaruh; kualitas pelayanan positif signifikan (adjusted R^2=61.6%).[24]	Konsep toko kosmetik di Sampit, tidak mempertimbangkan Tarif KOMAH dan kepuasan mahasiswa Syariah.
4	Cynthia Fransiska	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan (Halodoc)	Korelasi (PLS-SEM)	Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan keberlanjutan; biaya moneter tidak moderasi.[25]	Aplikasi kesehatan Halodoc, menambahkan variabel keberlanjutan, bukan Tarif dan konteks kampus UIN Suska Riau.
5	Martin Purba et al.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen (Toko Pakaian Serba 35000)	Deskriptif survei (Smart PLS, regresi linier berganda)	Kualitas pelayanan, produk, reputasi berpengaruh positif signifikan; kepercayaan tidak memoderasi.[26]	Bisnis fashion; ada variabel reputasi dan produk, bukan Tarif, fokus pada layanan KOMAH dan populasi mahasiswa.

Sumber: *Berbagai Penelitian Terdahulu*

[23] Asep Hendriana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopeefood Studi Kasus Civitas Akademika Stim Budi Bakti" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 1, no. 2., (2021), h. 135.

[24] Wanda Wahidah dan Rayuwantono, *Loc.it.*

[25] Chynthia Fransiska dan Innocentius Bernarto, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 11, No. 2., (2021), h. 140.

[26] Martin Purba, et.al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi", *Jurnal Remik*, Volume 7, No. 2., (2023), h. 1104.

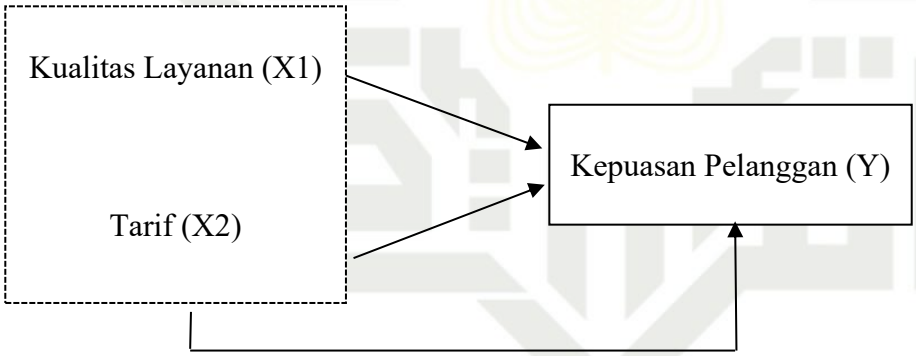
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
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

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

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun dengan tujuan utama untuk memberikan kejelasan arah dalam memahami serta mendekati permasalahan yang diteliti. Kerangka ini menjadi dasar analisis terhadap hubungan antar variabel, khususnya antara variabel independen dan dependen. Dalam konteks ini, kerangka berpikir berperan dalam menjelaskan bagaimana perubahan yang terjadi pada variabel independen dapat berdampak terhadap variabel dependen. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: *Hasil olahan penelitain terdahulu*

F. Hipotesis Penelitian

$H0_1$: Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.

Ha_1 : Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.

$H0_2$: Tidak ada pengaruh signifikan antara Tarif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.

Ha_2 : Ada pengaruh signifikan antara Tarif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH.

$H0_3$: Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan dan Tarif secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH secara simultan.

Ha_3 : Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan dan Tarif secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH secara simultan.

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Oleh karena itu, dalam penelitian semacam ini setidaknya harus terdapat dua variabel yang saling berkaitan dan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana hubungan atau pengaruh yang terjadi di antara keduanya.[27] Dalam penelitian asosiatif, peneliti tidak hanya menggambarkan variabel-variabel yang diteliti, melainkan juga menganalisis hubungan fungsional antar variabel tersebut. Dengan kata lain, penelitian ini tidak sekadar menjelaskan apa yang terjadi, tetapi juga berusaha memahami bagaimana dan sejauh mana satu variabel memengaruhi variabel lainnya.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas (independen), yaitu Kualitas Layanan dan Tarif, serta satu variabel terikat (dependen), yaitu Kepuasan Pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH pada mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah di UIN Suska Riau.

[27] Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga), h. 6.

Pendekatan asosiatif ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam hal ini, Kualitas Layanan dan Tarif diasumsikan sebagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden yang merupakan mahasiswa pengguna layanan KOMAH. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti analisis regresi linier berganda, untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, pemilihan jenis penelitian asosiatif ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana Kualitas Layanan dan Tarif memengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan, sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan mutu layanan KOMAH di masa yang akan datang.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur serta menganalisis secara statistik pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Layanan dan Tarif terhadap variabel dependen, yakni Kepuasan Pelanggan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil pengukuran yang lebih akurat serta memungkinkan analisis data dilakukan secara objektif dan sistematis.

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

Penelitian kuantitatif sendiri merupakan metode penelitian yang mengumpulkan data dalam bentuk angka atau data yang dapat diukur secara kuantitatif. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan alat statistik, baik deskriptif maupun inferensial, guna menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.[28]

Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dalam skala besar dan menerapkan analisis statistik yang mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan pada mahasiswa pengguna layanan KOMAH.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merujuk pada keseluruhan wilayah atau kelompok yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, di mana objek atau subjek yang termasuk di dalamnya memiliki karakteristik dan ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis. Dengan demikian, populasi tidak terbatas hanya pada individu manusia, melainkan juga dapat mencakup benda, peristiwa, atau entitas alam lainnya. Selain itu, populasi tidak hanya mengacu pada jumlah total objek atau subjek yang diamati, tetapi juga mencakup seluruh atribut atau karakteristik yang melekat pada objek atau subjek tersebut. Dalam

[28] *Ibid.*, h. 7.

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

konteks penelitian ini, populasi terdiri dari mahasiswa mahasiswa program studi Ekonomi Syariah yang berjumlah 601 orang.[29]

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Menurut Fenti Hikmawati, teknik purposive sampling merupakan metode pengambilan subjek yang tidak bergantung pada strata, acak, maupun wilayah, melainkan didasarkan pada tujuan khusus. Teknik ini biasanya digunakan karena adanya pertimbangan-pertimbangan tertentu.[30] Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2021 atau yang saat ini berstatus mahasiswa aktif semester 8 dengan jumlah 152 mahasiswa.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian pada penelitian ini adalah mahasiswa program studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Objek Penelitian

Dalam melakukan penelitian sudah seharusnya ada objek yang diteliti. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, atau kejadian.[31] Objek penelitian pada penelitian ini adalah pengaruh Kualitas

[29] Taufiq Hidayat, Founder KOMAH, *Wawancara,* Pekanbaru 12 Juni 2025.
[30] Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), Cet. Ke-4, h. 68.
[31] Hardani, et.al., *Metode Penelitian* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), h. 303.

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

Layanan dan Tarif Terhadap Pengguna KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau.

E. Jenis Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Bungin yang dikutip melalui buku tulisan Rahmadi, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama di lokasi atau objek penelitian. Data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari subjek yang bersangkutan tanpa perantara, sehingga bersifat orisinal dan relevan dengan kebutuhan penelitian.[32]

F. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau yang merupakan pengguna layanan KOMAH.

G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi.

Kuesioner adalah instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data dengan menyajikan sejumlah pertanyaan yang telah disusun secara sistematis untuk mengetahui atau mengukur variabel-variabel dalam suatu

[32] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari PRESS, 2011), h. 71.

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

penelitian.[33] Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang relevan dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya, kemudian disebarkan kepada mahasiswa pengguna layanan KOMAH di UIN Suska Riau sebagai responden utama.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan *Founder* KOMAH untuk memperoleh informasi mendalam mengenai operasional dan kebijakan layanan. Wawancara adalah suatu bentuk percakapan yang umumnya terjadi antara dua individu, di mana pewawancara bertujuan memperoleh tanggapan dari pihak yang diwawancarai untuk kepentingan tertentu. Dalam konteks ini, percakapan berfungsi sebagai alat untuk menggali informasi mengenai seseorang, dengan tujuan memahami aspek-aspek tertentu dari orang tersebut.[34]

Observasi turut dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas layanan KOMAH di lapangan, guna memperoleh gambaran nyata terkait implementasi kualitas layanan dan tarif. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang diteliti. Melalui pengamatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan menghubungkannya dengan metode pengumpulan data lainnya, seperti kuesioner atau wawancara. Hasil dari

[33] Ardiansyah, et.al., "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal Ihsan*, Volume 1, No. 2., (2023), h. 2.

[34] Rusdin Tahir, et.al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), h. 161

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

observasi kemudian dianalisis dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian sebelumnya.[35]

Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat dalam menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Penyebaran kuesioner ini menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* dapat dibuatkan dalam bentuk *checklist* dengan pilihan sebagai berikut: [36]

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

Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan studi lapangan untuk memperoleh data empiris secara langsung. Sumber data lapangan meliputi dokumentasi internal KOMAH seperti catatan Tarif layanan dan prosedur operasional, informasi dari mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau sebagai pengguna KOMAH, serta hasil wawancara dengan *Founder* KOMAH. Pendekatan ini memberikan gambaran nyata tentang implementasi Kualitas Layanan dan kebijakan Tarif di lapangan sekaligus mengukur dampaknya terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan mahasiswa.

[35] Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), h. 30.

[36] Rohmad dan Siti Sarah, *Pengembangan Instrumen Angket* (Bantul: K Media, 2021), h. 23.

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

H. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, dan analisis regresi linier berganda. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat kelayakan.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta memberikan ringkasan data mengenai Kualitas Layanan, Tarif, dan Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau.

Untuk menunjang keakuratan dan efisiensi dalam proses pengolahan data, penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Dengan menggunakan SPSS, data dapat diolah secara sistematis sehingga menghasilkan *output* yang valid, terukur, dan mudah diinterpretasikan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan indikator yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian

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

validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut mampu menjalankan fungsinya secara tepat. Sebuah alat ukur dikatakan valid apabila benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebagai contoh, jika yang hendak diukur adalah berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan haruslah timbangan, bukan alat lain yang tidak relevan dengan objek ukur tersebut.[37]

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang ingin diteliti, yaitu Kualitas Layanan, Tarif, dan Kepuasan Pelanggan. Validitas berkaitan dengan ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur konsep yang seharusnya diukur. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila item-item pernyataannya dapat secara tepat merepresentasikan konstruk teoritis dari variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dilakukan secara statistik dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, yang dibantu oleh program SPSS versi terbaru. Pengujian ini dilakukan pada data hasil uji coba kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden dalam jumlah terbatas sebelum kuesioner digunakan secara luas dalam penelitian utama. Setiap item dalam kuesioner

[37] Slamet Widodo, et.al., *Buku Ajar Metode Penelitian* (Pangkalpinang: CV Science Techno Direct, 2023), h. 53.

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

dikorelasikan dengan total skor variabel yang bersangkutan untuk melihat sejauh mana keterkaitannya.

Kriteria yang digunakan dalam menentukan validitas item adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid dan tidak digunakan dalam pengumpulan data utama.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada tingkat konsistensi suatu alat ukur atau serangkaian pengukuran ketika digunakan secara berulang dalam kondisi yang relatif sama. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, reliabilitas suatu tes menunjukkan sejauh mana tes tersebut dapat dipercaya dalam memberikan skor yang tetap atau tidak banyak berubah, meskipun diterapkan dalam berbagai situasi atau waktu yang berbeda.[38]

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Layanan, Tarif, dan Kepuasan Pelanggan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi terbaru, melalui

[38] *Ibid.,* h. 60.

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

teknik *Alpha Cronbach (Cronbach's Alpha)*. Teknik ini digunakan karena sangat cocok untuk menguji konsistensi internal dari instrumen yang berbentuk skala likert.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini didasarkan pada nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Semakin mendekati angka 1,00, maka reliabilitas instrumen tersebut semakin tinggi.

Jika hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item dalam instrumen memiliki nilai Alpha di atas 0,60, maka instrumen tersebut dianggap memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini. Sebaliknya, jika ada item yang menyebabkan nilai *Alpha* menurun secara signifikan, maka item tersebut perlu ditinjau kembali atau bahkan dihapus untuk menjaga kualitas alat ukur.

2. Uji Deskriptif

Peneliti melakukan pengujian ini untuk menggambarkan karakteristik dari variabel-variabel utama dalam penelitian, yaitu Kualitas Layanan, Tarif, dan Kepuasan Pelanggan Transpotasi KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau. Pengujian ini dilakukan dengan cara mengolah dan mengelompokkan data, kemudian menyajikannya secara sistematis guna memperoleh gambaran umum mengenai kecenderungan dan hubungan antar variabel yang diteliti.

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

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

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki pola distribusi yang mendekati distribusi normal. Uji ini tidak hanya penting untuk memastikan bentuk distribusi data, tetapi juga berperan dalam menjamin kelayakan data untuk digunakan dalam pemodelan statistik, khususnya dalam analisis yang mensyaratkan asumsi normalitas.[39]

Salah satu cara yang umum digunakan untuk mengevaluasi distribusi normal adalah dengan mengamati grafik histogram, yaitu melihat apakah grafik membentuk pola menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped curve*). Namun demikian, pendekatan ini memiliki kelemahan karena hanya mengandalkan penilaian visual, yang cenderung subjektif dan tidak mencerminkan ketepatan secara statistik.[40]

Menurut Suyanto dan rekan-rekan, terdapat pendekatan statistik yang lebih objektif untuk menguji normalitas data, yaitu menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji *Kolmogorov-Smirnov*

[39] Nursalim Malay, *Belajar Mudah & Praktis Analisis Data Dengan SPSS dan JASP* (Lampung: CV. Madani Jaya, 2022), Cet. Ke-2, h. 69.

[40] Ana Zahrotun Nihayah, *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0* (Semarang: UIN Walisongo, 2019), h.5.

dapat digunakan dengan melihat nilai signifikansi (p-value) > 0,05 yang artinya menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal.[41]

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas terjadi ketika terdapat hubungan linear yang sangat kuat atau hampir sempurna antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model regresi. Kondisi ini biasanya ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yang sangat tinggi, mendekati angka 1. Dalam model regresi yang ideal, variabel-variabel independen seharusnya tidak memiliki korelasi yang kuat satu sama lain. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil dan meningkatkan tingkat kesalahan dalam estimasi, sehingga mempengaruhi keakuratan hasil analisis.[42]

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, umumnya digunakan analisis terhadap nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua indikator ini memberikan informasi tentang sejauh mana variabel-variabel independen saling berkorelasi. Nilai *tolerance* yang rendah dan nilai VIF yang tinggi menunjukkan adanya kemungkinan multikolinearitas dalam model. Secara umum, suatu model dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

[41] Suyanto, et.al., *Analisis Data Penelitian: Petunjuk Praktis Bagi Mahasiswa Kesehatan Menggunakan SPSS* (Semarang: Unissula Press, 2018), h. 23.

[42] Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis* (Ponorogo: CV. Wade Group, 2016), h. 116.

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

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan kondisi di mana terdapat ketidakkonsistenan dalam varians residual pada berbagai pengamatan dalam model regresi. Dalam model regresi yang ideal, varians dari residual seharusnya konstan pada setiap tingkat variabel independen. Ketidakteraturan varians ini dapat mengganggu validitas model dan mengarah pada estimasi parameter yang tidak efisien.[43]

Dalam analisis menggunakan SPSS, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah varians galat atau kesalahan prediksi berubah-ubah seiring perubahan nilai variabel independen. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pola tertentu dalam distribusi residual yang dapat mengganggu keandalan hasil analisis regresi. Model dikatakan lolos uji heteroskedastisitas apabila titik-titik yang ditampilkan pada *scatterplot* residual tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu seperti garis, lengkungan, atau kipas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji sejauh mana dua atau lebih variabel independen (*explanatory variables*) berpengaruh terhadap satu variabel dependen. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antar

[43] *Ibid*., h. 176.

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

variabel, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independennya.

Model regresi linier berganda secara umum dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y=\beta_0+\beta_1 X_1+\beta_2 X_2+\epsilon$$

Di mana:

a. *Y* adalah variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).
b. β_0 adalah konstanta.
c. β_1 dan β_2 adalah koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen.
d. X_1 dan X_2 adalah variabel independen (Kualitas Layanan dan Tarif).
e. ε adalah kesalahan acak.[44]

Melalui penggunaan teknik analisis regresi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen memberikan kontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel-variabel independen dan variabel dependen yang diteliti.

[44] Rahmad Solling Hamid, et.al., *Panduan Praktis Ekonometrika: Konsep Dasar dan Penerapan Menggunakan Eviews 10* (Serang: CV. AA. Rizky, 2020), h. 36.

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

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

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial, atau yang lebih dikenal dengan uji t, merupakan metode pengujian terhadap koefisien regresi secara individu untuk masing-masing variabel independen. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

Penilaian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan (df) sebesar n – k, di mana *n* adalah jumlah sampel atau responden, dan *k* adalah jumlah parameter (termasuk konstanta).

Adapun hipotesis yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1) H0: t hitung ≤ t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.
2) Ha: t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.[45]

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen yang digunakan dalam model regresi secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

[45] Syafrida hafni Sahir, *Op.cit.*, h. 53.

variabel dependen. Pengujian ini penting untuk mengetahui kontribusi kolektif dari semua variabel bebas terhadap variabel yang diteliti.

Penilaian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05) dengan derajat kebebasan df = (n - k - 1), di mana *n* adalah jumlah responden dan *k* adalah jumlah variabel independen.

Adapun hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

1) H0: Tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2) Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel bebas terhadap variabel terikat.[46]

c. Uji Determinasi (*R Square*)

Uji determinasi dalam analisis regresi mengacu pada penggunaan koefisien determinasi (R^2) untuk menilai sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (*Y*).[47] Koefisien ini menunjukkan persentase kontribusi dari seluruh variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Nilai R^2 berada dalam rentang antara 0 hingga 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar proporsi variabel

[46] *Ibid.*

[47] Citra Savitri, et.al., *Statistik Multivariat dalam Riset* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 7.

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

dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model, sehingga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat kecocokan yang baik. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati 0 mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan yang rendah dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen, yang berarti variabel independen secara bersama-sama kurang mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel tersebut. [48]

[48] Amruddin, et.al., Metodologi Penelitian Kuantitatif (Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustka, 2022), h. 196.

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

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yang dapat menggambarkan hubungan antara Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau, sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna layanan KOMAH pada mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai t hitung sebesar 4.712, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.976.
2. Tarif juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dan t hitung sebesar 4.119. Hasil ini menunjukkan bahwa baik mutu layanan maupun kewajaran tarif sama-sama memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap layanan KOMAH.
3. Secara simultan, Kualitas Layanan dan Tarif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sebagaimana dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai F hitung sebesar 29.808, yang lebih besar dari F tabel sebesar 3.06, dan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang

lebih kecil dari 0.05. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.276 mengindikasikan bahwa 27.6% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan dan Tarif secara bersama-sama, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model ini. Artinya, kombinasi antara pelayanan yang optimal dan tarif yang sesuai sangat berkontribusi dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan KOMAH.

4. Berdasarkan perspektif ekonomi syariah, ketiga variabel dalam penelitian ini sesuai dengan prinsip-prinsip Ekonomi Syariah. Kualitas Layanan yang baik merupakan bentuk ihsan yang diperintahkan dalam Al-Baqarah ayat 195. Tarif yang ditetapkan dengan adil dan transparan sejalan dengan peringatan dalam Al-Muthaffifin ayat 1–3 agar tidak curang dalam transaksi. Sementara itu, Kepuasan Pelanggan mencerminkan pemenuhan hak secara jujur sebagaimana diperintahkan dalam Al-Isra' ayat 35. Oleh karena itu, pelayanan KOMAH yang memenuhi prinsip syariah tidak hanya meningkatkan Kepuasan Pelanggan, tetapi juga mendatangkan keberkahan dalam kegiatan usaha.

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

B. Saran

1. Untuk layanan KOMAH

Diharapkan pihak pengelola dan pengemudi layanan KOMAH terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, keramahan, dan kenyamanan dalam berkendara. Pelayanan yang prima akan semakin memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, penetapan Tarif sebaiknya mempertimbangkan keseimbangan antara kemampuan mahasiswa sebagai konsumen utama dan kebutuhan operasional penyedia layanan. Transparansi dan konsistensi dalam Tarif juga menjadi hal penting agar pelanggan merasa diperlakukan secara adil sesuai prinsip muamalah dalam Islam.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup variabel dan lokasi, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan variabel, misalnya dengan menambahkan faktor kenyamanan fasilitas, promosi, atau loyalitas pelanggan. Selain itu, pengambilan data pada lokasi atau segmentasi yang berbeda juga dapat memberikan perspektif yang lebih luas terhadap Kepuasan Pelanggan dalam layanan transportasi berbasis syariah. Menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran juga dapat memperdalam pemahaman terhadap perilaku konsumen dari sudut pandang nilai-nilai Islam.

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

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

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abubakar, Rifa'i. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

Amruddin, et.al. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustaka, 2022.

Chandra, Teddy, et.al. Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH, 2020.

Departemen Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahan. Bandung: Jabal, 2009.

Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Hamid, Marwan, et.al. Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada, 2019.

Hardani, et.al. Metode Penelitian. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.

Khamdan, Rifa'i. Kepuasan Konsumen. Jember: UIN KHAS PRESS, 2023.

Machali, Imam. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiah dan Keguruan, 2021.

Malay, Nursalim. Belajar Mudah & Praktis Analisis Data Dengan SPSS dan JASP. Lampung: CV. Madani Jaya, 2022.

Nihayah, Ana Zahrotun. Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0. Semarang: UIN Walisongo, 2019.

Purnomo, Rochmat Aldy. Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.

Rahmadi. Pengantar Metodologi Penelitian. Banjarmasin: Antasari PRESS, 2011.

Rohmad dan Siti Sarah. Pengembangan Instrumen Angket. Bantul: K Media, 2021.

Sahir, Syafrida Hafni. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.

Tahir, Rusdin, et.al. Metode Penelitian Kualitatif. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Savitri, Citra, et.al. Statistik Multivariat dalam Riset. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

Solling Hamid, Rahmad, et.al. Panduan Praktis Ekonometrika: Konsep Dasar dan Penerapan Menggunakan Eviews 10. Serang: CV. AA. Rizky, 2020.

Suyanto, et.al. Analisis Data Penelitian: Petunjuk Praktis Bagi Mahasiswa Kesehatan Menggunakan SPSS. Semarang: Unissula Press, 2018.

Widodo, Slamet, et.al. Buku Ajar Metode Penelitian. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct, 2023.

B. Jurnal

Anugrah, Meliati dan Rice Haryati. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Counter Zonafone Padang". Jurnal Matua, Vol. 2, No. 1 (2020): 128.

Ardianysah, et.al. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif". Jurnal Ihsan, Vol. 1, No. 2 (2023): 2.

Ariyandi, Rizkon, et.al. "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi Gojek di Kota Jambi". Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 8, No. 3 (2020): 137.

Cahyono, Habib, et.al. "Peran Mahasiswa di Masyarakat". Jurnal Pengabdian Masyarakat Setiabudhi, Vol. 1, No. 1 (2019): 33.

Fatmawati, et.al. "Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dapur Ummu Hisyam". Jurnal Manuver, Vol. 1, No. 3 (2023): 299.

Fransiska, Chynthia dan Innocentius Bernarto. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 11, No. 2 (2021): 140.

Gika, Eline Nuha Nurrohmah, et.al. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi

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

Pada Konsumen Gojek di Tasikmalaya)". Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol. 11, No. 1 (2023): 26.

Gulo, Marianus, et.al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cv Golden Mart Kota Gunungsitoli". Jurnal EMBA.

Harianto, Andrian dan Melisa Zuriani Hasibuan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus ALS". Jurnal Bisnis Net, Vol. 5, No. 1 (2022): 4.

Hendriana, Asep. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopeefood Studi Kasus Civitas Akademika Stim Budi Bakti". Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 1, No. 2 (2021): 135.

Masili, Veronika, et.al. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa". Jurnal EMBA, Vol. 10, No. 4 (2022): 46.

Mirnawati, et.al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan". Jurnal Bintang Manajemen, Vol. 2, No. 3 (2024): 82.

Nasution, Sri Wanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran". Journal of Trends Economics and Accounting Research, Vol. 5, No. 2 (2024): 221.

Nurrohmah, Eline Nuha, et.al. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Tasikmalaya)". Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol. 11, No. 1 (2023): 26.

Purba, Martin, et.al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi". Jurnal Remik, Vol. 7, No. 2 (2023): 1104.

Rayahyu, Sri. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Palembang: CV. Anugrah Jaya, 2019.

Ririn Said, et.al. "Tinjauan Biaya Operasional Kendaraan Umum Trayek Morella Batu Merah Rute JMP". Jurnal Simetrik, Vol. 12, No. 2 (2022): 631.

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

Suliawati, et.al. “Penentuan Tarif Pengiriman Barang Berdasarkan Metode Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan”. Jurnal SEMNASTEK (2021): 160.

Wahidah, Wanda dan Rayuanto. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Journal of Trends Economics and Accounting Research, Vol. 4, No. 1 (2023): 71.

C. Sumber Lainnya

Hidayat, T. (2025, Juni 12). *Wawancara langsung*. Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI KOMAH PADA MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SUSKA RIAU

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan

Setiap komponen pernyataan dalam angket ini diberi skala dengan skor 1-5 yaitu sebagai berikut:

STS (1) = Sangat Tidak Setuju

TS (2) = Tidak Setuju

N (3) = Netral

S (4) = Setuju

SS (5) = Sangat Setuju

Petunjuk Pengerjaan Kuisioner:

Berikut merupakan pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan Pelanggan Transportasi KOMAH. Teman-teman dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Menjawab pertanyaan dengan cara memberi *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

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

1. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Skor Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Penampilan *driver* KOMAH rapi dan bersih					
2	Kendaraan yang digunakan bersih dan terawat					
	Reliability (Keandalan)					
1	*Driver* KOMAH datang tepat waktu sesuai kesepakatan					
2	Layanan yang diberikan sesuai dengan janji atau informasi awal					
	Responsiveness (Ketanggapan)					
1	*Driver* KOMAH cepat merespons saat dihubungi					
2	KOMAH bersedia membantu jika ada kendala selama perjalanan					
	Assurance (Jaminan)					
1	Saya merasa aman saat menggunakan layanan KOMAH					
2	*Driver* KOMAH menunjukkan sikap sopan dan profesional					
	Empathy (Empati)					
1	*Driver* KOMAH memahami kebutuhan pelanggan					
2	KOMAH memberikan perhatian pribadi saat saya membutuhkan bantuan					

2. Tarif

No	Pernyataan	Skor Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Keterjangkauan Harga					
1	Tarif layanan KOMAH masih dalam jangkauan kemampuan finansial saya sebagai mahasiswa.					
2	Saya merasa tarif yang dikenakan oleh KOMAH sesuai dengan kondisi ekonomi mahasiswa.					
	Kesesuaian Tarif dengan Kualitas Jasa					
1	Kualitas layanan yang saya terima sepadan dengan harga yang saya bayar.					
2	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan kenyamanan dan keandalan layanan KOMAH.					
	Kesesuaian Tarif dengan Manfaat yang Diterima					
1	Saya merasa mendapatkan manfaat yang sepadan dengan tarif yang dikenakan.					

2	Dengan tarif yang dibayar, saya memperoleh layanan yang benar-benar membantu mobilitas saya.					
Tarif yang Sesuai Kompetitif						
1	Jika dibandingkan dengan layanan ojek lain di kampus, tarif KOMAH lebih bersaing.					
2	KOMAH memberikan tarif yang masuk akal dibandingkan alternatif transportasi sejenis.					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skor Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian dengan Harapan						
1	Layanan KOMAH berjalan sesuai prinsip keadilan dan kehalalan yang saya harapkan dalam ekonomi syariah.					
2	KOMAH mampu memenuhi harapan saya sebagai pengguna layanan yang patuh pada aturan syariah					
Keinginan untuk Menggunakan Kembali						
1	Saya berencana kembali memakai layanan KOMAH karena sesuai dengan prinsip kebermanfaatan ekonomi syariah.					
2	Di masa mendatang, saya akan tetap memilih KOMAH sebagai moda transportasi yang patuh pada nilai syariah					
Kemauan untuk Merekomendasikan						
1	Saya yakin dan bersedia merekomendasikan KOMAH kepada teman karena layanannya sesuai standar syariah					
2	Saya merasa nyaman mengajak orang lain mencoba KOMAH karena transparansi tarif dan kehalalannya terjamin					

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

Lampiran 2: Tabulasi data Kualitas Layanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TX1
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	34
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	25
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	26
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	22
2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	26
2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	24
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	31
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30
2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	24
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	35
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	26
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	25

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

3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	25
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	35
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	25
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	26
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	30
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	26
2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	24
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	23
2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	23
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33

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

3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	35
3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	24
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	22
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	23
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	33
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32

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

3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	33
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	22
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	29
2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	34
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	26
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	24
3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	30
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	23
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	23
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

Lampiran 3: Tabulasi data Tarif

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TX2
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	3	4	3	3	3	3	3	26
3	3	3	4	4	3	4	3	27
3	3	3	3	3	3	2	3	23

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

3	3	3	3	3	3	2	3	23
2	3	3	3	3	3	2	3	22
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	2	2	3	3	3	2	21
3	3	4	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	4	3	3	3	4	27
3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	3	3	4	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	4	3	3	3	25
3	2	3	2	3	2	3	3	21
2	3	2	2	2	3	2	3	19
3	2	3	3	3	2	3	3	22
3	3	3	3	3	3	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	4	4	3	3	28
4	3	3	4	3	3	4	3	27
2	2	2	2	2	3	2	2	17
3	3	3	3	4	3	3	3	25
3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	3	3	4	3	4	28
3	2	3	3	2	3	3	3	22
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	2	3	3	23
3	2	2	3	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	4	3	25
3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	3	3	3	2	3	3	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	16
3	3	3	4	3	4	4	3	27
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	2	3	3	3	23
3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	2	23

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

3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	2	2	2	3	2	3	2	19
3	3	3	3	3	4	3	3	25
2	2	2	3	2	3	2	2	18
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	4	4	5	4	4	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	3	4	3	3	3	3	3	25
4	4	3	4	4	4	3	4	30
2	3	3	2	3	2	2	3	20
3	3	3	3	3	4	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	2	3	3	3	2	2	20
3	2	3	2	2	3	3	3	21
3	3	2	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	2	3	3	23
4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	3	2	3	3	3	3	3	23
3	3	3	2	2	2	3	2	20
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	2	3	2	2	3	3	2	20
3	4	3	4	4	4	4	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	4	3	4	27
3	2	3	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	3	2	2	3	2	2	18
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	3	4	4	3	4	3	4	28
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	4	4	3	4	4	30

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

4	3	3	4	3	3	3	4	27
3	3	3	3	3	3	4	3	25
2	3	3	2	3	3	3	2	21
3	3	2	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	2	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	4	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	25
4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	3	3	3	3	3	2	3	23
3	3	3	3	3	3	2	3	23
3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	16
3	3	3	3	2	3	3	3	23
4	3	4	3	3	3	3	3	26
3	3	4	3	3	3	3	3	25
3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	2	2	2	3	4	3	3	22
3	4	3	3	3	2	3	3	24
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	3	4	4	3	4	3	3	28
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	3	3	3	4	3	28
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	3	3	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	5	33
3	4	3	4	3	4	4	3	28
5	4	5	4	4	4	4	4	34
3	3	3	2	3	2	3	3	22
3	3	3	3	3	3	2	3	23
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	4	3	4	26

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

4	3	3	3	4	3	3	3	26
3	3	3	3	2	3	3	3	23
4	4	3	4	3	3	3	4	28
2	2	2	2	2	2	3	2	17
3	3	4	3	4	4	3	3	27
2	2	2	2	3	2	3	3	19
3	3	4	3	3	2	3	3	24
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	3	4	3	3	3	3	25
2	3	3	3	3	3	3	3	23
4	3	3	4	3	4	4	3	28
3	3	2	2	2	3	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	5	5	4	4	34
2	3	3	3	3	3	2	3	22
4	3	4	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	3	3	4	27
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	2	2	2	2	3	2	18
2	2	2	1	2	2	2	2	15
2	2	3	2	2	3	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32

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

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.

Lampiran 4: Tabulasi data Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TY
3	3	4	4	4	3	21
4	5	5	4	4	5	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	5	5	28
4	3	3	3	3	3	19
3	3	4	4	3	4	21
4	4	3	3	3	4	21
3	4	4	4	4	4	23
3	3	4	3	4	4	21
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	3	4	4	24
5	4	5	5	5	4	28
4	5	4	4	4	4	25
3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	3	4	23
4	4	3	4	3	4	22
3	4	3	4	3	4	21
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	5	4	4	25
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	5	4	4	25
3	3	3	3	3	4	19
4	5	5	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24

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

5	4	4	5	5	4	27
4	4	4	3	3	4	22
4	4	3	4	3	3	21
3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	4	3	4	21
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	4	3	4	22
3	4	4	4	3	4	22
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
3	3	4	3	3	3	19
5	4	5	5	5	4	28
5	4	4	5	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	5	4	4	26
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	3	3	4	22
4	4	3	3	3	4	21
5	5	5	5	5	4	29
4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	4	5	4	25
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	4	4	3	20
4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	4	4	4	25
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	5	4	4	25
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

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

5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	4	5	5	29
3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
4	3	3	3	3	3	19
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
3	4	4	3	3	4	21
5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	3	4	4	23
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	4	23
4	3	4	4	4	4	23
4	4	5	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	3	3	22
4	4	3	4	4	3	22
3	4	4	4	4	4	23

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

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.

4	4	4	5	4	4	25
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	3	3	3	19
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	5	5	4	5	27
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	3	21
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
5	4	5	5	5	4	28
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	5	25
3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	3	4	4	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	3	4	4	23
4	5	4	5	5	5	28
5	5	4	4	5	5	28
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	5	4	4	25
3	4	3	4	4	3	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	5	26

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

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

Lampiran 5: Hasil UJI SPSS

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	97	63.82%
2	Laki-laki	55	36.18%
Total			100%

Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	152	19	42	29.39	4.923
Tarif	152	15	34	24.71	3.939
Kepuasan Pelanggan	152	18	30	24.20	3.032
Valid N (listwise)	152				

Uji Validitas Kualitas Layanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Kualitas Layanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.570**	.534**	.592**	.622**	.623**	.658**	.575**	.606**	.638**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.2	Pearson Correlation	.570**	1	.506**	.653**	.584**	.597**	.591**	.598**	.596**	.549**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.3	Pearson Correlation	.534**	.506**	1	.526**	.463**	.538**	.522**	.542**	.459**	.578**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.4	Pearson Correlation	.592**	.653**	.526**	1	.540**	.532**	.648**	.590**	.621**	.554**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.5	Pearson Correlation	.622**	.584**	.463**	.540**	1	.587**	.596**	.539**	.621**	.588**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.6	Pearson Correlation	.623**	.597**	.538**	.532**	.587**	1	.561**	.564**	.577**	.636**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.7	Pearson Correlation	.658**	.591**	.522**	.648**	.596**	.561**	1	.563**	.542**	.738**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.8	Pearson Correlation	.575**	.598**	.542**	.590**	.539**	.564**	.563**	1	.526**	.502**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.9	Pearson Correlation	.606**	.596**	.459**	.621**	.621**	.577**	.542**	.526**	1	.565**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X1.10	Pearson Correlation	.638**	.549**	.578**	.554**	.588**	.636**	.738**	.502**	.565**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.819**	.794**	.719**	.794**	.783**	.789**	.820**	.762**	.774**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152

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

Uji Validitas Tarif

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Tarif
X2.1	Pearson Correlation	1	.541**	.646**	.643**	.637**	.506**	.626**	.608**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.2	Pearson Correlation	.541**	1	.583**	.637**	.635**	.539**	.536**	.665**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.3	Pearson Correlation	.646**	.583**	1	.597**	.607**	.569**	.558**	.653**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.4	Pearson Correlation	.643**	.637**	.597**	1	.664**	.620**	.637**	.696**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.5	Pearson Correlation	.637**	.635**	.607**	.664**	1	.578**	.633**	.675**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.6	Pearson Correlation	.506**	.539**	.569**	.620**	.578**	1	.511**	.586**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.7	Pearson Correlation	.626**	.536**	.558**	.637**	.633**	.511**	1	.585**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
X2.8	Pearson Correlation	.608**	.665**	.653**	.696**	.675**	.586**	.585**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152
Tarif	Pearson Correlation	.802**	.796**	.804**	.851**	.838**	.759**	.783**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	152	152	152	152	152	152	152	152	152

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

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

UIN SUSKA RIAU

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.589**	.614**	.554**	.581**	.487**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Y2	Pearson Correlation	.589**	1	.572**	.549**	.607**	.613**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Y3	Pearson Correlation	.614**	.572**	1	.569**	.643**	.598**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Y4	Pearson Correlation	.554**	.549**	.569**	1	.642**	.482**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Y5	Pearson Correlation	.581**	.607**	.643**	.642**	1	.541**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Y6	Pearson Correlation	.487**	.613**	.598**	.482**	.541**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	152	152	152	152	152	152	152
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.791**	.810**	.826**	.794**	.842**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	152	152	152	152	152	152	152

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

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10

Uji Reliabilitas Tarif

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	8

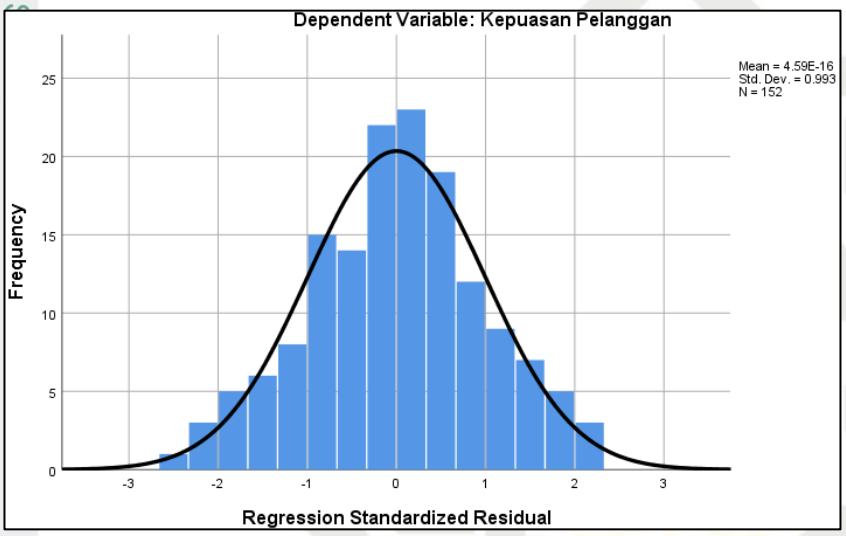
© Hak Cipta Milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

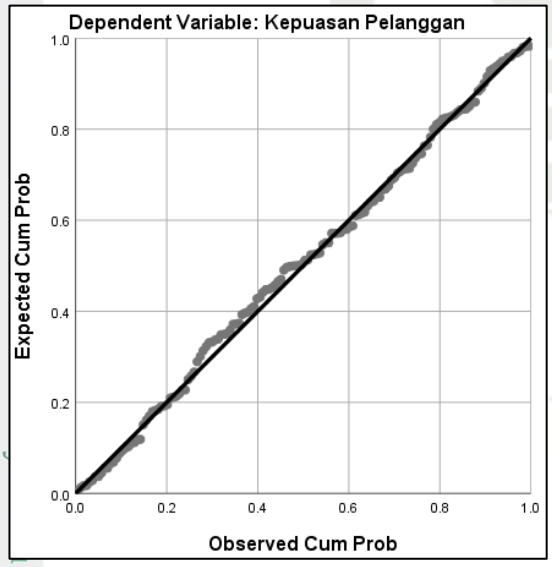
Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

Uji Normalitas





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.
Sultan Syarif Kasim Riau

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		152
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56234257
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.028
	Negative	-.041
Test Statistic		.041
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.

Uji MultiKolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.679	2.690		.624	.534		
	Kualitas Layanan	.287	.063	.427	4.555	.000	.999	1.001
	Tarif	.174	.067	.243	2.597	.011	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

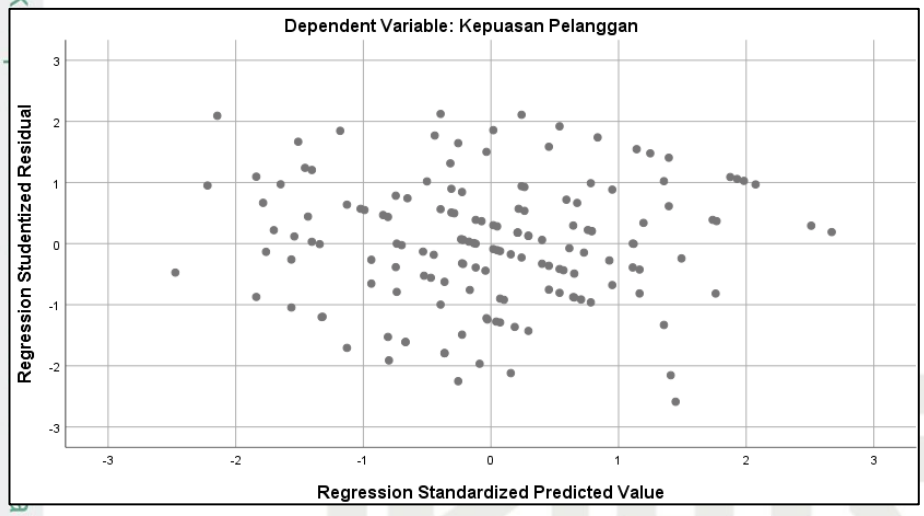
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

amic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	1.679	2.690		.624	.534		
	Kualitas Layanan	.287	.063	.427	4.555	.000	.999	1.001
	Tarif	.174	.067	.243	2.597	.011	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535[a]	.286	.276	2.579

a. Predictors: (Constant), Tarif, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	1.679	2.690		.624	.534		
	Kualitas Layanan	.287	.063	.427	4.555	.000	.999	1.001
	Tarif	.174	.067	.243	2.597	.011	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Simultan

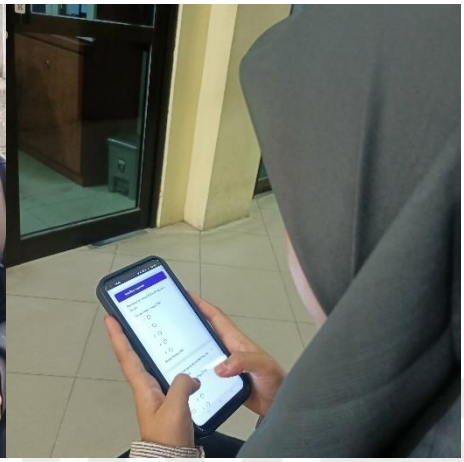
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.673	2	198.337	29.808	.000[b]
	Residual	991.406	149	6.654		
	Total	1388.079	151			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tarif, Kualitas Layanan

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

Dokumentasi Penelitian



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