

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DRIVER GO-JEK DI BANJARMASIN

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh

**Ahmad Rahmadhani
1301150201**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Rahmadhani

NIM : 1301150201

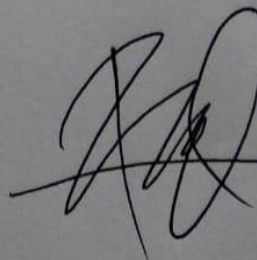
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Rahmadhani

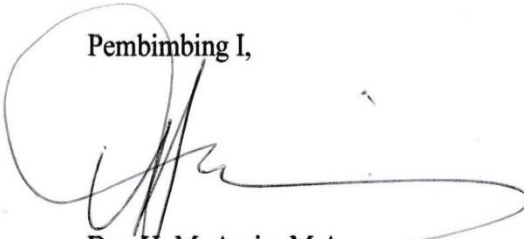
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Driver
Gojek di Banjarmasin
Ditulis oleh : Ahmad Rahmadhani
N I M : 1301150201
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2018
Tempat dan tanggal lahir : Mandintang, 18 Februari 1996
Alamat : Jl. Ahmad Yani Km. 3 Rt. 1 desa Batu Piring
Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten
Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Juli 2018

Pembimbing I,


Drs. H. M. Amin, M.A.
NIP. 195511241983031004

Pembimbing II


Pati Matu Jahra, S. Ag., M.Si.
NIP. 197404182002122001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 197804272009012010



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan *Driver* Go-jek di Banjarmasin”, ditulis oleh Ahmad Rahmadhani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2018

Dinyatakan LULUS dengan nilai: 80,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Tim Penguji

Nama

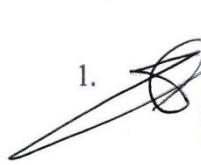
Tanda Tangan

1. H. Sukarni, M. Ag.
(Ketua/Anggota)

2. Drs. H. M. Amin, MA.
(Anggota)

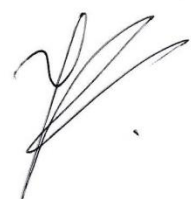
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si.
(Anggota)

4. Ilham Akbar, SH., M.kn.
(Anggota)

1. 

2. 

3. 

4. 

ABSTRAK

Ahmad Rahmadhani. 2018. *Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Driver Gojek di Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. M. Amin, MA (II) Pati Matu Jahra, S. Ag., M.Si.

Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Pelayanan *Driver Gojek*

Penelitian ini dilatarbelakangi munculnya fenomena bisnis jasa baru, yaitu jasa ojek online dengan subjek penelitian yaitu perusahaan Gojek yang beroperasi di Banjarmasin dengan fokus permasalahan mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan driver gojek di Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen yang meliputi variabel Jaminan (X_1) dan Empati (X_2), yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap pelayanan (Y) driver *Gojek* di Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan metode kuesioner berjumlah 100 responden yang menggunakan jasa layanan Gojek dengan teknik *simple random sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS 22 for windows*. Tahapan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Jaminan (X_1) dan Empati (X_2), berpengaruh secara simultan terhadap persepsi konsumen terhadap Pelayanan Driver Gojek. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik F_{hitung} sebesar 24,784 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,090 ($24,784 > 3,090$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. yang mana nilai α lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Secara parsial variabel Jaminan(X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen karena nilai t hitung sebesar 1,035 lebih kecil dari t tabel dengan nilai 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,303 lebih besar dari 0,05 ($0,303 > 0,05$) Sedangkan variabel Empati (X_2) berpengaruh signifikan terhadap persepsi Konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,638 lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$)

MOTTO

**Kalau hidup untuk mencari kebahagiaan
kamu akan kecewa**

**Barang siapa yang bertakwa kepada Allah Swt,
niscaya Dia akan membukakan jalan keluar
baginya, dan memberinya rezeki dari arah yan
tidak disangka-sangka. Dan barang siapa yang
bertawakkal kepada Allah Swt, niscaya Allah
akan mencukupinya. Sungguh Allah Swt
melaksanakan urusannya, Sungguh, Allah Swt
telah mengadakan ketentuan bagi setiap
sesuatu. (QS. Al-Thalaq: 2-3)**

KATA PERSEMBAHAN

Setiap orang hidup dengan waktunya masing-masing, ketahuilah sesungguhnya kita tidak berkompetisi dengan orang lain, tapi setiap detik kita bertarung dengan diri kita sendiri.

Kita semua tahu kalau ucapan terima kasih mungkin tidak akan cukup untuk mengekspresikan rasa terima kasih yang sebnarnya yang ada di dalam hati.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Sosok yang paling berjasa dalam hidup ku yang senantiasa memberikan ku motivasi berupa ‘desakan’ dan do’a sehingga skripsi ini bisa diselesaikan, yaitu ayah dan ibuku “Husni dan Mir’atul Banat”, mereka adalah sosok yang semakin hari semakin kucintai. Semoga aku bisa menjadi sosok yang mereka banggakan. Terima kasih ayah dan ibu, kau adalah segalanya bagiku.**
- 2. Kepada isteriku, “Eka Cahya Putriana”. Sosok yang penting dalam penyelesaian skripsi ini. Alih-alih memberi semangat la malah memberikan ancaman yang menakutkan jika tidak wisuda tahun ini, dan itu berhasil. Terimakasih cinta.**

- 3. Semua dosen pengajar dan dosen pembimbingku Bapak Drs. H. M. Amin, M. A. dan ibu Pati Matu Jahra, S. Ag., M.Si. yang telah memberikan bimbingan dalam penggarapan skripsi ini.**
- 4. Serta tak lupa pula kepada teman-teman seperjuangan kuliahku lokal C Ekonomi Syariah 2013 yang telah banyak memberikan pengalaman yang tak pernah terlupakan selama kita bersama waktu kuliah, terkhusus kepada teman saya, Eka Fitriana, Yuliana, dan Hambali yang selalu memberikan motivasi juga sahabatku Mutiara Khan yang bersedia diganggu ditengah kesibukannya membantuku menyelesaikan skripsi tercinta ini. Mudah-mudahan Allah Swt membalas kebaikan kalian dan mengabulkan hajat-hajat kalian. Amiin**

Tidaklah cukup beberapa halaman dari skripsi ini untuk menyampaikan terima kasih. Saya hanya berharap Allah Swt yang Maha Mengetahui membalasan kebaikan kalian.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقد ين	Ditulis	<i>muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

- a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salah, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

—	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
---	--------	---------	----------

◌ْ			
◌َ	fathah	Ditulis	<i>a</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - خاهلية	ditulis	<i>ā</i> - <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يسعى	ditulis	<i>ā</i> - <i>yas' ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كريم	ditulis	<i>ī</i> - <i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i> - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati - بينكم	ditulis	<i>ai</i> - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	ditulis	<i>au</i> - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Žaw'ī al-furūd</i> atau <i>Žawil furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. tuhan sekalian alam, atas limpahan rahmat, hidayah dan inayahnya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawakan risalah-Nya sehingga kita dapat merasakan nikmat terbesar berupa Iman, Islam dan Ihsan. Suatu berkah dari Allah SWT, yang selayaknya penulis syukuri, karena dengan izin-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Penggunaan *Member Card* Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Pasar Modern Di Kota Banjarmasin”.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tentulah penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Antasari Banjarmasin Ibu Rohana
Faridah.,SE.,MM.
4. Dosen pembimbing Bapak Drs. H. M. Amin, M.A. dan Pati Matu Jahra,
S. Ag., M.Si. yang telah banyak memberikan bimbingan dan
pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

5. PT GOJEK INDONESIA sebagai perusahaan yang menjadi objek penelitian. Kemudian menyetujui penulisan skripsi ini untuk diselesaikan.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, asisten dosen dan karyawan yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
8. Warga Masyarakat Banjarmasin yang telah berpartisipasi dan bekerja sama sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan lepas dari kekurangan dan kesalahan. Penulis berharap apa yang penulis lakukan dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Banjarmasin, 9 Juli 2018

Penulis