

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *BUS RAPID TRANSIT* BANJARBAKULA  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
KASMAN ALMAJIDI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021 M/1442 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *BUS RAPID TRANSIT* BANJARBAKULA  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Kasman Almajidi  
170101050208**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2021 M/1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kasman Almajidi  
NIM : 170101050208  
Tempat/Tgl. Lahir : Pematang, 24 Februari 2000  
Jurusan : 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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 17 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



(Kasman Almajidi)

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Bus Rapid Transit* Banjarbakula Kota Banjarmasin  
Ditulis oleh : Kasman Almajidi  
N I M : 170101050208  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Tempat dan tanggal lahir : Pematang, 24 Februari 2000  
Alamat : Desa Pematang RT. 03 Kecamatan Awayan 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, 17 Februari 2021

Pembimbing I,

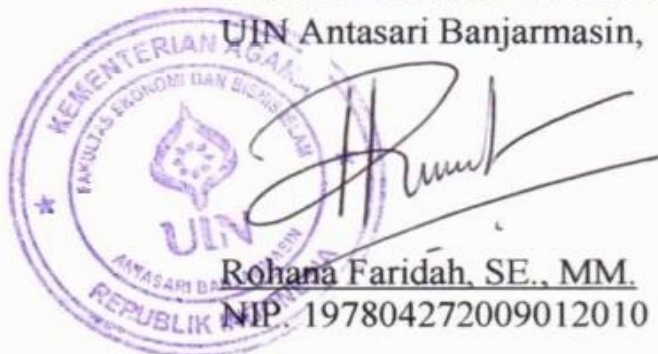


Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 198305262011012007

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, SE., MM.  
NIP. 197804272009012010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Bus Rapid Transit* Banjarbakula Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Kasman Almajdi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:





Hari : Selasa

Tanggal : 06 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy. (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Kasman Almajidi.** 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Rapid Transit Banjarbakula Kota Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Annisa Sayyid, SHI. MSI

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi yang berkualitas. Pemerintah Provinsi melalui Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan menghadirkan angkutan umum berbasis cepat dan tarif yang terjangkau, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian. Skala pengukuran skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang BRT Banjarbakula. Adapun teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik SPSS 22 *for windows* menunjukkan bahwa variabel *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) BRT Banjarbakula. Secara parsial variabel *Reliability* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Sedangkan variabel *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

## **MOTTO**

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah,  
maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah  
yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“No Action, Nothing Happened”

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan do'a  
Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,  
Kakak dan Adikku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang  
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya  
Terima kasih.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Bus Rapid Transit* Banjarkakula Kota Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE., MM dan Erisa Nilasari, S.P., M.P., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, SHI., MSI., selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 24 Februari 2021

Penulis,



(Kasman Almajidi)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Kerangka Pemikiran .....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	15
I. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN</b> .....	<b>19</b>
A. Kualitas Layanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	19
2. Indikator Kualitas Layanan .....	23
3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	26
B. Loyalitas Pelanggan .....	29
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	29
2. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	30
3. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	32
4. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Variabel Penelitian .....	39
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	40
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>

A. Penyajian Data.....	47
1. Gambaran Objek Penelitian.....	47
2. Karakteristik Responden.....	49
B. Analisis Data .....	82
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	82
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	87
4. Uji Hipotesis.....	89
C. Pembahasan.....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>170</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2 Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Jam Operasional BRT Banjarbakula.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menggunakan BRT Banjarbakula .....	52
Tabel 4.6 Ketepatan Jadwal Keberangkatan BRT Banjarbakula.....	53
Tabel 4.7 Kesesuaian Daya Beli Responden dengan Tarif BRT Banjarbakula...	54
Tabel 4.8 Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan BRT Banjarbakula .....	55
Tabel 4.9 Kesesuaian Jam Operasional dengan Aktivitas Pelanggan BRT Banjarbakula .....	55
Tabel 4.10 Kerapian Penampilan Petugas BRT Banjarbakula.....	56
Tabel 4.11 Tanggapan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BRT Banjarbakula .....	57
Tabel 4.12 Kebutuhan Transportasi Pelanggan Terpenuhi oleh BRT Banjarbakula .....	58
Tabel 4.13 Kemudahan Memperoleh Informasi tentang BRT Banjarbakula .....	59

Tabel 4.14 BRT Banjarbakula Memperlancar Aktivitas dan Kegiatan Pelanggan .....	60
Tabel 4.15 Keteraturan Pemeriksaan Tiket oleh Karyawan BRT Banjarbakula .	60
Tabel 4.16 Kenyamanan Menunggu di Halte BRT Banjarbakula .....	61
Tabel 4.17 Keamanan Menunggu di Halte dan di dalam BRT Banjarbakula.....	62
Tabel 4.18 Kemudahan Mendapatkan Informasi tentang Keberangkatan dan Kedatangan BRT Banjarbakula .....	63
Tabel 4.19 Keamanan Pelanggan dari Tindak Kejahatan di dalam BRT Banjarbakula .....	64
Tabel 4.20 Keamanan Tempat Duduk di dalam BRT Banjarbakula .....	65
Tabel 4.21 Perhatian Khusus Karyawan kepada Setiap Pelanggan BRT Banjarbakula .....	66
Tabel 4.22 Petugas Ramah dan Sopan kepada Setiap Pelanggan BRT Banjarbakula .....	67
Tabel 4.23 Petugas BRT Banjarbakula Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Informatif kepada Setiap Pelanggan .....	67
Tabel 4.24 Supir BRT Banjarbakula Baik dalam Mengemudikan Bus .....	68
Tabel 4.25 Karyawan dengan Senang Hati Menjawab Pertanyaan Pelanggan BRT Banjarbakula .....	69
Tabel 4.26 Kebersihan di dalam BRT Banjarbakula .....	70
Tabel 4.27 Ketersediaan Fasilitas Prioritas Tempat Duduk di dalam BRT Banjarbakula .....	71

Tabel 4.28 Jarak Menuju Halte BRT Banjarbakula Dekat dan Mudah Dijangkau .....	72
Tabel 4.29 Fasilitas Halte BRT Banjarbakula Sudah Memadai .....	72
Tabel 4.30 AC dan Penerangan di dalam BRT Banjarbakula Berfungsi dengan Baik .....	73
Tabel 4.31 Keinginan Pelanggan untuk Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Lagi .....	74
Tabel 4.32 Keinginan Pelanggan BRT Banjarbakula untuk Tidak Menggunakan Layanan Transportasi Lain.....	75
Tabel 4.33 Keinginan Pelanggan untuk Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Selamanya.....	76
Tabel 4.34 Layanan BRT Banjarbakula Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan...	76
Tabel 4.35 Layanan BRT Banjarbakula Sesuai dengan Keinginan Pelanggan ...	77
Tabel 4.36 Pelanggan Puas dengan Layanan BRT Banjarbakula .....	78
Tabel 4.37 Pelanggan akan Loyal Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Lagi .....	79
Tabel 4.38 Layanan BRT Banjarbakula sebagai Prioritas Pertama Transportasi Perkotaan Pelanggan .....	79
Tabel 4.39 Pelanggan Sering Menceritakan Kemudahan dan Keunggulan Layanan BRT Banjarbakula Kepada Teman dan Saudara.....	80
Tabel 4.40 Pelanggan Sering Merekomendasikan Layanan BRT Banjarbakula kepada Teman dan Saudara.....	81
Tabel 4.41 Hasil Pengujian Validitas.....	82

Tabel 4.42 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	83
Tabel 4.43 Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4.44 Hasil Uji Multikolinieritas .....	85
Tabel 4.45 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	87
Tabel 4.46 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90
Tabel 4.47 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	90
Tabel 4.48 Hasil Uji T (Parsial) .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Armada BRT Banjarbakula .....	47
Gambar 4.2 Rute koridor I.....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterskedastisitas .....	86