

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN
LAYANAN *GRAB-EXPRESS* DI KOTA BANJARMASIN**

**OLEH
MUHAMMAD RIJANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN
LAYANAN *GRAB-EXPRESS* DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Muhammad Rijani

180105010542

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rijani

NIM : 180105010542

Tempat/Tgl.Lahir : Tabalong, 24 Agustus 1999

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : 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 di kemudian 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, 1 April 2022

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan



Muhammad Rijani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab Express di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Rijani

N I M : 180105010542

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Tabalong 24 Agustus 1999

Alamat : Komplek Bina Brata Jl. Manunggal II Gang. 3 No. 56
Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur

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

Banjarmasin, 06 Maret 2022

Pembimbing

Mengetahui

Ketua Program Studi S1

Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197804272009012010

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Lutpi Sahal.

Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab Express di Kota Banjarmasin", ditulis oleh Muhammad Rijani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 02 Juni 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



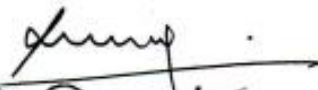
Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Muhaimin, M.A.
(Ketua)
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.
(Anggota)
3. Rohana Faridah, S.E., M.M.
(Anggota)
4. Rimayanti, S.E., M.M.
(Anggota)

1. 
2. 
3. 
4. 

ABSTRAK

Muhammad Rijani. 2022. *Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab Express di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I

Kata Kunci: Kepercayaan, harga, kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab express di kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian survei (*survey reseach*) yang menganalisis satu atau lebih variabel X terhadap variabel Y. Penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin Kalimantan Selatan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada uji t variabel kepercayaan, nilai t hitung sebesar 6,65 lebih besar t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab express di kota Banjarmasin, variabel harga nilai t hitung sebesar 6,762 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maka harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grabexpress di kota Banjarmasin. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 90,196 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikan sebesar 0 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan sebesar 0,05, maka terdapat pengaruh kepercayaan dan harga secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grabexpress di kota Banjarmasin. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menemukan dan membahas faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express sehingga dapat mengembangkan penelitian yang sudah ada.

MOTTO

SEBAIK-BAIK MANUSIA DIANTARAMU ADALAH YANG PALING
BANYAK MANFAATNYA BAGI ORANG LAIN.

(H.R.BUKHARI)

HARGAI DAN MANFAATKANLAH WAKTU UNTUK MELAKUKAN HAL
YANG BERMANFAAT

(MUHAMMAD RIJANI).

KATA PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas dipanjatkan selain rasa syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia yang Allah berikan, sholawat serta salam selalu diucapkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang luar biasa dan sangat berjasa bagi saya, yaitu kedua orang tua, Ayahanda Juhri dan Ibunda Afdah Nuryani, mereka yang selalu berusaha dan berdoa atas kesuksesan saya, mereka yang selalu memberikan arahan dan motivasi untuk saya bisa bertahan dan berusaha. Abah dan mama yang luar biasa bagi saya, terima kasih atas doa-doa kalian selama ini, saya akan berjuang keras untuk bisa membuat kalian bangga dan bahagia. juga kepada seluruh keluarga saya selama ini yang memberi dukungan baik doa maupun materi.

Bagi dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen penasihat akademik saya Bapak Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I beliau adalah orang yang luar biasa, terima kasih kepada beliau selama ini atas bimbingan dan arahan yang membuat saya berjuang dan bisa menyelesaikan semuanya. Teruntuk bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terima kasih atas bekal ilmu telah yang diberikan.

Serta terima kasih juga kepada orang yang selalu memberikan dukungan kepada saya baik dalam keadaan senang maupun susah, yang selalu memberikan semangat kepada saya yaitu Dian Novita Sari, terima kasih atas semua nya.

Kepada teman-teman saya lokal f 2018 dan teman-teman seangkatan jurusan ekonomi syariah 2018 serta semua pihak yang telah membantu terselesaikan nya skripsi ini.

TERIMA KASIH

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	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
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيَّةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīah</i>
---------------------------	---------	------------------------------

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	a
	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	Syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
يُطبق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>I</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي اللواتد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab-Express di Kota Banjarmasin” ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu dihaturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis 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. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, M.S.I. selaku dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Ibu Afdah Nuryani dan Bapak Juhri selaku kedua orang tua, 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, 1 Maret 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rijani' with a stylized flourish.

(Muhammad Rijani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	14
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI (PENGERTIAN KEPERCAYAAN, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN DAN LAYANAN GRAB EXPRESS)	17
A. Kepercayaan.....	17
B. Harga	20
C. Kepuasan Pelanggan	25
D. Layanan Grab Express	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Subjek dan Objek Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Jenis data dan Sumber Data	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Pengolahan Data.....	37
F. Instrumen Penelitian	37

G. Uji Instrumen Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
2. Karakteristik Responden	48
3. Uji Validitas dan Realibilitas	50
4. Uji Asumsi Klasik	53
5. Analisis Regresi Berganda	58
6. Uji Hipotesis	60
7. Uji Koefisien Determinasi	63
B. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian TOP Brand Index	4
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.3 Penggunaan Layanan Grab Express	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57