

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG JASA MAXIM
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
WAHIDAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024M/1445H**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG JASA MAXIM
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Wahidah

200105010035

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahidah
NIM : 200105010035
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 April 2001
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 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, 27 Mei 2024
Yang membuat pernyataan



Wahidah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Citra Perusahaan, Pengalaman, Dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan
Ulang Jasa Maxim Di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Wahidah
NIM : 200105010035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 April 2001
Alamat : Tabunganen Muara RT. 05, Kecamatan
Tabunganen, Kabupaten Barito Kuala

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, 16 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Qamaruddin'.

Muhammad Qamaruddin, M.E.
NIP.198903132019031012

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Maxim di Kota Banjarmasin", ditulis oleh Wahidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,2)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.,

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M. Ag. (Ketua)	1.
2. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	2.
3. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Wahidah. 2024. *“Pengaruh Citra Perusahaaa dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Maxim di Kota Banjarmasin”*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Qamaruddin, M.E.

Kata Kunci: Minat Penggunaan Ulang, Citra Perusahaan, Pengalaman Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya transportasi online yang merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi berbasis aplikasi yang disambut cukup baik pada awal kemunculannya. Salah satu jasa transportasi online yang berkembang saat ini dan memiliki daya saing terhadap perusahaan sejenisnya di kota Banjarmasin yaitu Maxim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra Perusahaan dan pengalaman pelanggan secara simultan dan parsial terhadap minat penggunaan ulang jasa Maxim di kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, khususnya menggunakan Teknik penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang menggunakan Maxim di kota Banjarmasin dengan Teknik incidental sampling. Pengujian data dilakukan uji regresi linier berganda menggunakan aplikasi statistik SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan: secara simultan citra Perusahaan dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang didasarkan pada uji F $127,849 > 2,70$ dengan sig. $0,000 < 0,05$. Secara parsial citra perusahaan dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang, didasarkan pada uji T citra perusahaan $2,841 > 1,986$ dengan sig. $0,006 < 0,05$ dan pengalaman pelanggan $5,647 < 1,986$ dengan sig. $0,006 > 0,05$.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(QS Al Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah: 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang engkau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, puji Syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Sholawat dan salam selalu turunkan kepada Rasulullah Saw beserta sahabat dan kerabat beliau.

Sebuah karya tulis sederhana ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan kasih sayang kepada:

Kedua orang tua tercinta dan tersayang

Bapak Adnan dan Ibu Ari Hidayah

Terima kasih yang tak terhingga atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, semangat dan do’a yang selalu tidak pernah henti-hentinya dipanjatkan dalam mendukung proses perjalanan penulis selama ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, keberkahan umur, dan menjaga kalian dalam segala kebaikan.

Untuk semua keluargaku tersayang yang juga selalu memberikan dukungan, bantuan dan do’a terimakasih banyak.

Saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada dosen pembimbing saya yang sangat baik dan selalu memberikan bimbingan kepada saya dalam penulisan skripsi ini, kepada bapak Muhammad Qamaruddin, M.E. semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang tak terhingga kepada bapak dan keluarga.

Kepada teman-teman seperjuangan yaitu Halimatusadiah, Aprilia Zahwa yang turut berkontribusi, selalu memberikan semangat, terimakasih banyak, terutama kepada Masliyani teman satu kamar kos selama menjalani perkuliahan ini karena selalu ada untuk menemani dalam keadaan suka maupun duka.

Serta saya ucapkan terima kasih kepada responden yang sudah bersedia membantu dalam melaksanakan riset.

Selanjutnya terima kasih untuk diri sendiri, karena telah berjuang sampai dititik ini, terima kasih telah kuat dan tidak menyerah dengan segala proses yang telah dilalui selama ini. Sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih semoga tetap kuat dan semangat.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	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
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>



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

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

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	Ditulis	A
---	--------	---------	---

	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	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>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur hanya kepada Allah SWT, atas rahmad dan karunianya yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani bagi penulis dalam mengerjakan serta menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, dahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari khilaf dan kekurangan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh citra Perusahaan, pengalaman, dan kepuasan pelanggan terhadap minat penggunaan ulang jasa Maxim di Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta 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. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dari awal hingga akhir membimbing dan memberikan saran yang telah membangun kepada penulis dalam tahap penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, bimbingan, dan doa-doa kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pimpinan Perusahaan Maxim Transportasi Online Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan kepada pihak-pihak yang terkait dan selalu diberikan kebahagiaan dunia dan akhirat. Akhir kata penulis mengaharapkan ampunan dan ridha dari Allah SWT, semoga karya tulids ini bisa bermanfaat untuk semua pihak serta menambah ilmu pengetahuan untuk kita semua, Aamiin.

Banjarmasin, 27 Mei 2024
Penulis,

Wahidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah	10
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Kerangka Pikir	15
H. Hipotesis Penelitian	16
I. Sistematika Pembahasan	17
BAB II MINAT PENGGUNAAN ULANG, CITRA PERUSAHAAN, PENGALAMAN PELANGGAN	19
A. Minat Penggunaan Ulang	19
1. Pengertian Minat	19
2. Pengertian Minat Penggunaan Ulang	19
3. Minat Penggunaan Ulang Dalam Konsumsi Jasa.....	21
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang	21
5. Indikator Minat Penggunaan Ulang.....	23
B. Citra Perusahaan.....	24
1. Pengertian Citra Perusahaan	24
2. Pengertian Citra Perusahaan	25
3. Pentingnya Citra Perusahaan	26
4. Manfaat Citra Perusahaan.....	27
5. Jenis Citra Perusahaan	27
6. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap citra Perusahaan	28
7. Indikator Citra Perusahaan	29
8. Citra Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	30
C. Pengalaman Pelanggan	33
1. Pengertian Pengalaman.....	33
2. Indikator Pengalaman	35
D. Hubungan Antar Variabel.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel	39
E. Data dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Variabel Penelitian	43
H. Skala Pengukuran	43
I. Instrumen Penelitian.....	44
J. Metode Analisis Data	45
K. Pengujian Hipotesis.....	50
L. Tahap Penelitian.....	51
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Gambaran Umum Perusahaan Maxim	54
B. Laporan Data Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan Hasil	85
BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan	90
B. Saran-saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 3.2 Instumen Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Tanggapan responden tentang akan terus menggunakan jasa transportasi online Maxim	60
Tabel 4.2 Tanggapan responden tentang berminat untuk melakukan pembelian ulang dimasa akan datang	61
Tabel 4.3 tanggapan responden tentang akan mereferensikan Maxim kepada teman-teman terdekat	61
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang akan memberitahu keunggulan layanan Maxim kepada orang terdekat	62
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang akan memprioritaskan Maxim sebagai pilihan pertama dalam berkendara	63
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang akan loyal apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan.....	63
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang akan terus mencari informasi tentang transpotasi online Maxim.....	64
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang sebelum melakukan pembelian akan mencari promo yang terlebih dahulu.....	65
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim sangat baik dalam memberikan layanan kepada pelanggan.....	66
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim memberikan kesan positif terhadap pengalaman menggunakan jasa mereka	66
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim memiliki reputasi yang baik dikalangan Masyarakat di kota Banjarmasin.....	67
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang reputasi Maxim sangat mempengaruhi saya untuk kembali menggunakan jasanya	68

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	68
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang nilai yang diberikan oleh Maxim mempengaruhi Keputusan untuk menggunakan kembali jasanya	69
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim memiliki identitas yang kuat dan mudah untuk dikenali	70
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang Perusahaan Maxim memiliki logo dan warna yang mudah dikenali	70
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang informasi yang disediakan oleh Maxim mudah untuk dipahami	71
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang percaya dengan keahlian professional yang dimiliki oleh pengemudi Maxim	72
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang merasa senang ketika menggunakan layanan dari Maxim.....	72
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang merasa puas dengan pengalaman menggunakan jasa Maxim	73
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang akan merekomendasikan layanan Maxim kepada teman dan keluarga.....	74
Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang akan menggunakan kembali jasa Maxim pada masa mendatang	74
Tabel 4.29 Uji Validitas	76
Tabel 4.30 Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.31 Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.32 Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.33 Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.34 Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.35 Uji Kefisien Determinasi (R^2).....	83
Tabel 4.36 Uji F (Simultan)	83
Tabel 4.37 Uji T (Parsial).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tanggapan pengguna Aplikasi Maxim	6
Gambar 1.2 Keluhan pengguna Aplikasi Maxim.....	7
Gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur.....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	78
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-plot.....	78
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	80