

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI  
ONLINE (STUDI PADA MAXIM DAN GOJEK  
BANJARMASIN)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HARIADI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M/1445 H**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI  
ONLINE (STUDI PADA MAXIM DAN GOJEK  
BANJARMASIN)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

Hariadi

190105010525

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hariadi  
NIM : 190105010525  
Tempat/Tgl.Lahir : Tumbang Samba, 13 Maret 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, 29 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Hariadi

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Transportasi Online  
(Studi Banding Antara Maxim dan Gojek) Banjarmasin

Ditulis oleh : Hariadi

NIM : 190105010525

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Tumbang Samba, 13 Maret 2001

Alamat : Jalan Belitung Laut Gang Khairulaman No.03 Banjarmasin

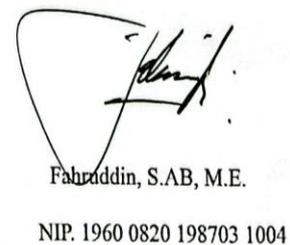
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Mei 2024

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

Pembimbing 1

  
Okta Faridah, S.E., M.M.  
NIP. 1978 0427 200901 2010

  
Fahriddin, S.A.B., M.E.  
NIP. 1960 0820 198703 1004

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis kepuasan konsumen transportasi online (studi pada Maxim dan Gojek Banjarmasin)”, ditulis oleh Hariadi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (75,3)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Nama

Tanda Tangan

1. H. Badrian, M. Ag

(Ketua)

2. Fahrudin, S. AB., M. E.

(Anggota)

3. Muhammad Rizali, M. H.

(Anggota)

4. Novita Alfinuri B. Sc., M. A.

(Anggota)

1.

2.

3.

4.

## ABSTRAK

**Hariadi. 2024.** *Analisis Kepuasan Konsumen Transportasi Online (Studi pada Maxim Dan Gojek Banjarmasin). Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, S.AB, M.E.*

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan Konsumen Transportasi Online, Maxim dan Gojek

Masalah dalam penelitian ini adalah Analisis kepuasan konsumen transportasi online Maxim dan Gojek di Banjarmasin. Di latar belakangi kurang berminat konsumen terhadap pelayanan transportasi online Maxim dan Gojek. Tujuan penelitan ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan transportasi online Maxim dan Gojek terhadap Tingkat kepuasan konsumen di Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena memerlukan data yang digali secara langsung dari sumber datanya. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan data yang dikumpulkan berasal dari wawancara dan dokumen-dokumen yang mendukung temuan penelitian. Data diolah dengan menggunakan teknik editing dan deskripsi sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini menghasilkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek, ojek online adalah salah satu transportasi yang diminati semua kalangan yang berasal dari beragam umur dan Pendidikan terakhir. Beberapa aspek di transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang baik dan dianggap penting, antara lain: pengemudi memiliki SIM dan STNK, pengemudi memakai helm SNI, identitas pengemudi jelas, pengemudi sehat secara fisik dan mental, pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama di jalan, kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi, kendaraan menggunakan kaca spion, lampu depan dan lampu sen yang layak dipakai, aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan, dan jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut. Beberapa aspek kendala transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang berguna tapi kurang dimanfaatkan oleh konsumen, yaitu: tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala, biaya lebih murah daripada transportasi lainnya, tersedia layanan pengaduan penumpang, tersedia layanan asuransi, dan pemesanan layanan hanya dapat diakses melalui aplikasi.

## **MOTTO**

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 94: 6)

“Hidup adalah perjalanan, jadi nikmati setiap langkahnya”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, yaitu Mama dan Abah. Saya berterima kasih setinggi-tingginya kepada Mama dan Abah saya tercinta atas doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, Mama dan Abah selalu membuka lengannya untuk saya. ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku.

Terimakasih Mama Abah sudah selalu ada untuk saya. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan. Semoga Allah

SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju

kebahagiaan dunia dan akhirat.

Dan juga ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya:

“Kapan skripsimu selesai”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang

hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi, adalah skripsi yang selesai. Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat

waktu.

Sekian, Terimakasih Banyak, semoga semua orang diliputi kebahagiaan.

## 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	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\ al	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	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)

ذ	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	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

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوسِ	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

### III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'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-jami&gt;lah</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	yant}iqu

## V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>a&gt;</i>
	كاملة	ditulis	<i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a&gt;</i>
	صلى	ditulis	<i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>i&gt;</i>
	شديد	ditulis	<i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>u&gt;</i>
	صدور	ditulis	<i>s}udu&gt;r</i>

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	Au
	و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta&gt;d</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'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساھرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE (STUDI PADA MAXIM DAN GOJEK BANJARMASIN)”. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh strata satu sarjana ekonomi, pada Fakultas ekonomi dan bisnis islam, Universitas islam negeri antasari Banjarmasin.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan secara moral sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Dr. H. Sukarni., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah., SE., MM., dan Qamaruddin., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Fahrudin, S.AB, M.E selaku Dosen pembimbing Skripsi dan penasehat Akademik yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Serta semua pihak yang membantu tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Banjarmasin, 2024

Hariadi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
A. Rumusan Masalah .....	8
B. Tujuan Penelitian .....	8
C. signifikansi Penelitian .....	8
D. Definisi Operasional .....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KEPUASAN KONSUMEN DAN TRANSPORTASI ONLINE</b>	<b>16</b>
A. Kepuasan Konsumen .....	16
1. Perilaku Konsumen .....	19
2. Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Kualitas Pelayanan .....	22
4. Indikator Kepuasan .....	24
5. Definisi kepuasan .....	26
B. Pengertian Transportasi .....	27
1. Pengertian Transportasi .....	27
2. Transportasi Online .....	29

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Maxim dan Gojek .....	31
4. Standar pelayanan Transportasi Online .....	33
5. Peraturan Pemerintah Tentang Transportasi Online .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	45
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	47
D. Data dan Sumber .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	49
G. Tahapan Penelitian .....	51
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>53</b>
A. Penyajian Data .....	53
1. Gambaran umum lokasi penelitian .....	53
2. Transportasi Maxim .....	55
3. Transportasi Gojek .....	64
B. Analisis Data .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Simpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	25
Tabel 4.1 Matriks Pengemudi Maxim .....	57
Tabel 4.2 Matriks Pengemudi Gojek .....	68

