

**PENGARUH *PRICE*, *SERVICE QUALITY*, DAN
PROMOTION TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus
Angkatan 2016)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

Oleh:

**BERLIANA REGITA PUTRI
NIM 1620210126**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2020**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Tlp. (0291) 432677, 438818, Faksimile 441613
Email : febinainkudus@gmail.com dan Website : <http://febinainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi

saudara:

Nama : Berliana Regita Putri
NIM : 1620210126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : ***Pengaruh Price, Service Quality, dan Promotion Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2016)***

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 Agustus 2020 sampai 07 September 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 08 September 2020
Pembimbing

Tina Martini, S.E., M.Si
NIP. 197703232002122003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Tlp. (0291) 432677, 438818, Faksimile 441613
 Email : febiainkudus@gmail.com dan Website : <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/i:

Nama : Berliana Regita Putri/ NIM : 1620210126
 Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
 Judul : *Pengaruh Price, Service Quality, dan Promotion Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2016)*

Telah diujikan pada **12 Oktober 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Sholikul Hadi, M. Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua Sidang/ Penguji I	19-10-20	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	19-10-20	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Sekretaris Sidang	19-10-20	
<u>Tina Martini, S.E., M.Si.</u> NIP. 197703232002122003 Dosen Pembimbing	20-10-20	
<u>Dr. Supriyadi, M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20-10-20	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Berliana Regita Putri NIM 1620210126** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 08 September 2020

Yang Menyatakan




Berliana Regita Putri
1620210126

MOTTO

Jika anda bekerja hanya untuk uang, anda takkan pernah sukses, tetapi jika anda mencintai apa yang anda kerjakan dan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan, kesuksesan akan ada ditangan anda.¹

-Ray Kroc



¹ Kutipan motivasi hebat, diakses pada 13 Oktober 2020, <http://motivasi-hebat.blogspot.com>.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia yang Allah berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan kemudahan dan kelancaran. Dengan penuh perjuangan, tenaga, pikiran, semangat serta doa, karya ini ku persembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Arif Iswahyudi dan Ibu Sri Wahyuni terima kasih atas do'a, kasih sayang, cinta, serta dukungannya kepada penulis yang tiada hentinya. Segala perjuangan saya hingga dititik ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya yang paling berharga dalam hidup saya. Terimakasih atas segala pengorbanan dan kerja keras yang tiada lelah demi merajut masa depanku.
- ❖ Alike Ramadhina Pramesti adikku yang sangat aku sayangi, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam hidupku.
- ❖ Keluarga besarku, khususnya uti dan kakung yang selalu mendoakan, menasihati, dan memberikan kasih sayang kepadaku.
- ❖ Dosen pembimbingku Ibu Tina Martini, S.E., M.Si yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- ❖ Riko Ferdiananda terimakasih selalu memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Sahabat-sahabatku tercinta (Farikhatun Nadhifa, Farida Rahmawati, Debiy Nur Cahyani, dan Wulandari) terimakasih sudah selalu memberi semangat, dan sudah menemaniku selama kurang lebih 4 tahun untuk menjadi sahabat terbaikku dalam suka maupun duka yang tidak bisa aku lupakan. See you on top.
- ❖ Teman-temanku ESRD-2016 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu.
- ❖ Seluruh dosen dan guru-guruku yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

❖ Almamater IAIN Kudus.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987.²

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	...	A/a
ث	S /s	ض	D{/d}	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	...	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/k h	ع awal	'A/'a	ء akhi r	A'/a	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	حَجَّ	H}aj j	فَلَاكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rab b	عَمَلِي	'a>lamiy
'Ain/Hamza h di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ان	Vokal Rangkap		
جَاءَ	Ja'a	الْفُرُوعُ	Al- furu> ,	الْقَمَرُ	Al- qam ar	كَرِيمٌ	Kari>m
أَغْنِيَا ء	Agniya	الْقَضَاءُ	Al- qad}a > ,	السَّمْسُ سُ	Al- sya ms	سَرِيكٌ يُنْ	Syari>ka ini
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah		Ta>'Marbu>t} h			
جَمَالَ	Jama>luddi	جَمَالَ الدِّينِ	Jama>l	دَوْلَةٌ			
				Du>lah			

² Nino Indrianto, *Pendidikan Agama Islam Interdisipliner untuk Perguruan Tinggi* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 7.

الدِّينِ	>n		al-di>n		
----------	----	--	---------	--	--



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Price, Service Quality, dan Promotion* Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Gojek Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2016)”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., M.H selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
4. Tina Martini. S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan, pengalaman, serta motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Arif Iswahyudi dan Ibu Sri Wahyuni serta Adikku satu-satunya Alika Ramadhina Pramesti yang telah memberikan do'a, kasih sayang, serta dorongan untuk meraih kesuksesan yang takkan pernah ada habisnya.
8. Teman-temanku yang selalu memberikan semangat, kritik, saran dan bantuannya yang begitu luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca. Aminn..

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 08 September 2020
Penulis,



Berliana Regita Putri
NIM. 1620210126