

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI KUDUS

(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2016)



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

EKA NUR KHANNA

NIM 1620310069

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Eka Nur Khanna
NIM : 1620310069
Fakultas : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Price Fairness, dan Promosi Terhadap
Loyalitas Pelanggan Grab (Studi kasus pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Juli 2020
Sampai dengan 26 Agustus 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 28 Agustus 2020
Pembimbing,


Dr. Abdul Jalil, S.Ag, M.El
NIP.197206192000031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291)
 432677 Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id
 Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Eka Nur Khanna/1620310069
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Price Fairness* dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus)

Telah diujikan pada **12 Oktober 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yusidium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/ Penguji I <u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M</u> NIP. 197401092005012002	26/10/2020	
Penguji II <u>Anisah Setyaningrum, M.Pd</u> NIP. 198602102015032008	27/10/2020	
Sekretaris Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M NIP. 197004281001042016	27/10/2020	
Dosen Pembimbing <u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I</u> NIP. 197206192000031002	27/10/2020	
Asisten Dosen Pembimbing <u>Eni Kusriani, S.E.I., M.E</u> NID. 198506102012092017	27/10/2020	
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	27/10/2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Nur Khanna
NIM : 1620310069
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Price Fairness, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kudus)

Menyatakan bahwa apa yang tertulis didalam skripsi ini bahwa benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau kutipan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 29 September 2020

Penulis



Eka Nur Khanna
NIM.1620310069

MOTTO

“Perusahaan pemenang adalah yang melayani pelanggannya dengan hati dan dedikasi yang besar, untuk kemudian menguasai pasar dengan cara memenangkan hati pelanggan”

(Djajendra)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah atas segala kenikmatan yang tiada batas dan atas izin serta limpahan berkah dari-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi yang menjadi tugas akhir dalam masa perkuliahan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan dan dedikasikan skripsi ini sebagai bentuk rasa syukur penulis dan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Persembahkan tertinggi hanya kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan limpahan berkah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan dengan baik.
2. Rasa terima kasihku untuk kedua orangtuaku, Bapak Sofyan dan Ibu Yanti tersayang. Terimakasih atas segala perjuangan yang tak pernah putus. Terimakasih telah mengajarkan arti ikhlas dan sabar dalam membimbingku, sehingga menjadikanku seorang yang seperti ini.
3. Kedua adikku tersayang yaitu Rizka dan Fitri, terimakasih atas semangat, dukungan serta doannya. Semoga kita menjadi anak yang dapat membanggakan dan membahagiakan kedua orangtua kita.
4. Teruntuk Imam Nur Malik, terimakasih sudah menemani perjalanan panjangku untuk mencapai pada tugas akhirku. Terimakasih atas semangat dan doa baik darimu. Semoga Allah memudahkan rencana kita kedepannya.
5. Teruntuk sahabatku Sitong dan Kiwil, terimakasih sudah menemani selama ini, semoga kelak kita tetap menjaga hubungan baik kita bersama.
6. Teruntuk teman keluh kesahku, Nining dan Fifi. Terima kasih telah mendengarkan cerita panjangku tentang pengerjaan skripsi yang tidak mudah. Terima kasih atas semangat dan motivasi kalian untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat.
7. Teruntuk teman-teman seperjuangan MBSB'16 (Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2016), terimakasih sudah memberi warna semasa perkuliahan.
8. Teruntuk orang yang telah hadir dalam kehidupanku, aku ucapkan terimakasih. Semoga kebahagiaan dan kesuksesan senantiasa tercurah untuk kalian.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1.	ا	Tidak dilambangkan	16.	ط	t}
2.	ب	B	17.	ظ	z}
3.	ت	T	18.	ع	'
4.	ث	s/	19.	غ	G
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h}	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	z/	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sy	28.	ء	'
14.	ص	s}	29.	ي	Y
15.	ض	d}			

2. Vokal Pendek

َ = a (kataba) كَتَبَ
 ِ = i (su'ila) سئِلَ
 ُ = u (yaz/habu) يَذْهَبُ

3. Vokal Panjang

ā = a> (qa>la) قَالَ
 ī = i> (qi>la) قَالِ
 ū = u> (yaqu>lu) يَقُولُ

4. Diftong

āi = ai (kaifa) كَيْفَ
¹āu = au (hau) حَوْلَ

Catatan:

Kata sandang [al-] pada bacaan syamsiyyah atau qamariyyah ditulis [al-] secara konsisten supaya selaras dengan teks Arabnya.

¹Pedoman Tranliterasi Arab Latin hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum.wr.wb

Alhamdulillahirobbil'alamiin Maha Suci Allah SWT dengan segala keagungan dan kemurahan-Nya penulis panjatkan kehadiran Allah tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Price Fairness*, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus) dengan sebaik-baiknya. Tak lupa pula sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepangkuan nabi agung Muhammad SAW yang mana selalu kita harapkan *syafa'atnya* di *yaumul qiyamah* nanti.

Penyusunan skripsi ini disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku di lingkungan program studi Manajemen Bisnis Syariah. Skripsi ini ditujukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan sekaligus menjadi pertanggung jawaban akhir dari penulis sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya usaha keras, do'a serta bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis memberikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mundakir., M.Ag selaku Rektor Institut Agama islam Negeri Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Anisah Setyaningrum, M.Pd selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah
4. Anisa Listiana, M.Ag selaku kepala perpus yang telah membantu dalam hal pengecekan turnitin.
5. Dr. Abdul Jalil. S.Ag, M.EI selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Eni Kusrini, S.EI, ME selaku asisten dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan yang sangat berguna dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai informasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Para dosen di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuannya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas skripsi ini.
9. Kedua orang tua, Bapak Sofyan dan Ibu Yanti serta kedua adikku Rizka dan Fitri yang selalu membantu dengan support, doá dan kasih sayang kepada penulis.
10. Seluruh responden pada penelitian ini yang telah memberikan kesempatan dan membantu proses pengumpulan data penelitian skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca.

Kudus, 28 Agustus 2020