

**ANALISIS PERAN LAYANAN BEJEU
ONLINE TICKETING UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA PO. BEJEU JEPARA**



SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

MUHAMMAD ARIEF ABDURROCHMAN

NIM : 1320320038

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Faks. 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Arief Abdurrochman
NIM : 1320320038
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Islam
Judul : Analisis Peran Layanan Beju Online Ticketing untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Beju Jepara

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 Juli 2020 sampai dengan tanggal 23 November 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 28 September 2020
Pembimbing,

Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag
NIP. 197501121999032003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus
 59322 Telp. (0291) 432677 Faks. 441613

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : **Muhammad Arief Abdurrochman**
NIM : **1320320038**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Islam**
Judul : **Analisis Peran Layanan *Bejeu Online Ticketing* untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Bejeu Jepara**

Telah diujikan pada **23 November 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</u> NIP. 197602252003121002 Ketua/ Penguji I	27/10 20	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	27/10 20	
<u>Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 198604182024042016 Sekretaris/ Penguji III	27/10 20	
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u> NIP. 197501121999032003 Dosen Pembimbing	27/10 20	
<u>Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	27/10 20	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Muhammad Arief Abdurrochman, NIM 1320320038 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

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

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 28 September 2020
Yang menyatakan,



Muhammad Arief Abdurrochman
NIM: 1320320038

MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّلَكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنسَ
 نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللهُ
 إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا
 يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya :

Dan carilah pada apa yang Telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

(Q.S. Al-Qashash : 77)*

* Al-Qur'an Surat Al-Qashash Ayat 77, Yayasan Penyelenggara Penafsir dan Penterjemah, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: DEPAG RI, 2008).

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrohim.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua saya tercinta Bapak Juma'at dan ibu Wastiah yang telah senantiasa mendidik, memberikan kasih sayang, kesabaran, do'a maupun materi untuk keberhasilan putranya dan yang telah memberikan motivasi hidup agar saya tak pernah putus asa dalam menggapai impian.
- ❖ Kunita Qiyiyatan Nazihah selaku istri tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Adik-adikku tercinta Ahmad Arum Abdul Aziez yang sedang menyelesaikan studinya di Yaman Negeri Para Wali dan Muhammad Rahmatullah santri cilik Pondok Pesantren Tahfidz Yasyfi.
- ❖ Keluarga besar, keponakan, sepupu dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
- ❖ Sahabat-sahabatku mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus angkatan 2013.
- ❖ Alamamater tercinta IAIN Kudus.

Terimakasih semoga segala bentuk pengorbanannya diberkahi dan diridhoi Allah *Azza Wa Jalla, Amiin Yaa Robbal 'Alamiin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta' Marbūjah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama'luddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “**Analisis Peran Layanan Bejeu Online Ticketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Bejeu Jepara**” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, untuk memperoleh gelar sarjana.

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. DR. H. Mundakir, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. DR. Supriyadi, S.H, M. H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Anisah Setyanigrum, M. Pd. selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. DR. Hj. Anita Rahmawaty, M. Ag. selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Anisa Listiana, S. Ag., M. Ag. selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai

- pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. PO. Bejeu Jepara yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis di Perusahaan Otobus ini.
 8. Kepada Orang tuaku tercinta, Bapak Juma'at dan Ibu Wastiah, yang telah mendo'akanku setiap saat tiada henti, yang telah memberikanku segala sesuatu yang sangat berarti, yang telah mendidikku hingga sekarang, yang telah mendukungku di setiap langkah hidupku.
 9. Kepada istriku tercinta, Kunita Qiyiyatan Nazihah yang selalu ada untuk mendukung dan menemaniku, memberikan semangat disaat ku lemah, memberikan senyum tulus yang menghiasi hari-hariku, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan dukunganmu.
 10. Kepada adik-adikku semua khususnya dek Ahmad Arum Abdul Aziez dan dek Muhammad Rahmatullah. Terima kasih atas segalanya, atas bantuan dan dukungan yang telah kalian berikan. Semoga keberkahan hidup dan kesuksesan dunia maupun akhirat akan menghampiri kalian.

Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga akan dibalas oleh Allah SWT dengan yang lebih baik. Semoga Amal yang telah kita lakukan dijadikan amal yang tiada putus pahalanya dan bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca umumnya.

Kudus, 10 Oktober 2020
Penulis,

Muhammad Arief Abdurrochman
NIM: 1320320038