

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
JASA TRANSPORTASI DARAT (MOBIL TRAVEL  
PADAELO) DI TERMINAL KILO 3 KECAMATAN  
SANGATTA SELATAN KABUPATEN  
KUTAI TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur  
Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh :

**IRMAYANTI**  
**NIM : 20.2.21.048**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA  
KUTAI TIMUR  
2024**



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR  
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020  
Alamat : Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662  
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> Email: [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

*Assalamualikum Wr. Wb.*

Setelah ini saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i :

Nama : Irmayanti

NIM : 20.2.21.048

Jurusan : Syariah

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.

Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sangatta, 30 Mei 2024

Pembimbing I

**Imrona Hayati M.Pd**

Pembimbing II

**Miftahul Rizal Mubaidillah M.Pd.I**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Syariah

**Achmad Fahrudin, M.S.I**



Yayasan Perguruann Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR**  
**TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13  
Juni 2020

Alamat: Jln. Soekarno Hatta Sangatta Utara, Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662  
Website: <https://www.staiskutim.ac.id>, Email: [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

### PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan  
Penggunaan Jasa Tranportasi Darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo  
3 Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur

Nama : Irmayanti  
Nim : 20.2.21.048  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Program Ekonomi Syariah  
Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Utara Kutai Timur pada tanggal 15 Juni 2024,  
dinyatakan **LULUS** dengan predikat **SANGAT MEMUASKAN**, dan dapat diterima  
sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

#### Tim Sidang

1. Firdaus, M.E  
Ketua Sidang
2. Dr. Hartono, S.H.I., M.S.I.  
Penguji Utama
3. H. Arif Rembang Supu, M.Pd.  
Penguji I
4. H. Hasan, M.A.  
Penguji II
5. M. Yusuf, S.H.I,M.H  
Sekretaris

#### Tanda Tangan

Sangatta, 15 Juni 2024

Mengesahkan

Ketua STAI Sangatta Kutai Timur  
  
Dr. Satriani, M.Pd.  
NIDN 3116097501

## PERNYATAAN

Nama : Irmayanti

NIM : 20.2.21.048

Jurusan : Syariah

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2024.

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikir yang sudah (pernah) ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 31 Mei 2024

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah METRAI TEMPEL stamp with a signature and the name Irmayanti. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "REPUBLIK INDONESIA", "10000", "METRAI TEMPEL", and "CED78ALX157821758".

## **MOTTO**

“Mustahil Allah membawamu sejauh ini hanya untuk gagal, karena di balik ujianmu yang berat ada kesuksesan yang kelak Allah berikan”

## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Meskipun mungkin tidak sempurna, penulis bangga dapat mencapai tahap ini dan berhasil menyelesaikan skripsi dalam jangka waktu yang ditentukan dengan setulus hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang yang penulis sayangi:

1. Terima kasih penulis ucapkan terkhusus kepada orang tua yang penulis cintai dan banggakan, Ibu Marawali tersayang yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan, dan menjadi inspirasi serta dorongan semangat bagi penulis selama ini. dan kepada Bapak Abd. Rahman (Almarhum) cinta pertama penulis yang sudah tenang di sisi Allah SWT, terima kasih karena semasa hidupnya beliau menjadi seorang bapak yang sangat hebat dan memberikan banyak kenangan indah dalam hidup penulis.
2. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada saudara saudara penulis, Kakak Nurdin, Kak Tina, Kakak Zanu, Almh. Kak Fitri, Kakak Ipul, Kak Ani, Kakak Ima, Kak Om Darmin, Kakak Ancu, Kak Nur, Adik Dewi. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan, motivasi, materi dan doa yang tiada pernah putusnya. Terkhusus kepada Kakak Nurdin & Kakak Ancu terima kasih karena telah mengkuliahkan penulis, memfasilitasi penulis bahkan bersedia mengeluarkan banyak materi untuk penulis, sehingga penulis bisa berada di tahap akhir penulisan skripsi ini.
3. Kepada keluarga besar yang penulis banggakan, penulis ucapkan terima kasih karena selalu membantu penulis, memberikan materi, motivasi dan dukungan

kepada. Terkhusus kepada Buncep tersayang terima kasih karena sudah begitu sangat baik dan sangat banyak membantu penulis berupa materi, dukungan dan motivasi penulis.

4. Kepada ponakan-ponakan penulis, penulis ucapkan terima kasih karena sudah begitu banyak memberikan warna kepada hidup penulis.
5. Terima kasih penulis ucapkan kepada pemilik nama Muhammad Edy Susilo Sudarmansyah Yusuf, karena telah banyak membantu penulis, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bahkan materi kepada penulis dan selalu sabar menemani penulis menyusun skripsi ini, memberikan masukan, serta selalu mendukung penulis.
6. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman penulis yaitu Aida, Alifya, Ami, Azlinda, Lili karena sudah menjadi teman yang baik bagi penulis dalam menyelesaikan Perguruan Tinggi ini. Dan terima kasih penulis ucapkan kepada Kak Misel dan Kak Nia karena sudah banyak memotivasi dan mendukung penulis.
7. Terima kasih kepada teman-teman KKN Desa Margomulyo, Lilis, Kak Ria, Cipa, Fiko, Nurdin, Ira, Adel, Kak Yesi, terima kasih penulis ucapkan karena telah memberi banyak kesan di akhir-akhir masa perkuliahan penulis.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada PMII cabang Kutai Timur karena sudah bersedia menjadi rumah bagi penulis, menjadi tempat bagi penulis untuk mengeksplorasi banyak hal dan membuat penulis menemukan banyak sahabat-sahabat yang baik, seperti Ipeh, Friska, Yasya, Ajeng, Nita, penulis ucapkan terima kasih karena sudah sangat menjadi sahabat yang baik bagi penulis.

9. Tak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada teman teman angkatan 2020 khususnya di Program Studi Ekonomi Syariah seangkatan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi di STAI Sangatta.
10. Dan untuk diri penulis sendiri, terimakasih sudah berjuang dan bertahan hingga berada dititik ini. KAMU HEBAT

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “*Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2024*” shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke-Islaman, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia dan di akhirat kelak.

Suatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan skripsi merupakan tugas yang tidak ringan. Penulis sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan penulis sendiri. Kalaupun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Satriah, M.Pd selaku Ketua STAI Sangatta Kutai Timur, yang berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STAI Sangatta Kutai Timur.

2. Bapak Achmad Fahrudin, M.S.I selaku Ketua Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Syariah.
3. Bapak Firdaus, M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Imrona Hayati, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan Bapak Miftahul Rizal Mubaidillah, M.Pd.I selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, sehingga dengan kesabaran penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen pengajar dan staff karyawan di lingkungan Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur.
6. Orang tua penulis, Ibu Marawali, dan Bapak Abdul Rahman (Almarhum), beserta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan motivasi memperjuangkan segalanya demi suksesnya peneliti dalam menuntut ilmu.
7. Sahabat dan teman-teman yang setia menemani penulis dalam suka maupun duka dan semua pihak yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu dan selalu memberikan motivasi guna menyelesaikan skripsi ini.

Atas jasa-jasa mereka, penulis hanya dapat memohon doa semoga amal mereka diterima di sisi Allah SWT. dan mendapat balasan pahala yang lebih baik serta mendapatkan kesuksesan baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Penulis dalam hal ini juga mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Aamiin.*

Sangatta ,10 Juli 2024  
Peneliti,

Irmayanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xxiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Definisi Operasional.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Sistematika Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS .....</b>	<b>15</b>
<b>A. Deskripsi Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Telaah Pustaka .....</b>	<b>27</b>
<b>C. Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>B. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>35</b>

<b>C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling</b> .....	35
<b>D. Variabel dan Indikator Penelitian</b> .....	37
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	39
<b>F. Uji Instrumen Penelitian</b> .....	42
<b>G. Teknik Analisis Data</b> .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
<b>A. Deskripsi Data Penelitian</b> .....	51
<b>B. Pengujian Hipotesis</b> .....	81
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	89
<b>D. Keterbatasan Penelitian</b> .....	91
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>93</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	93
<b>B. Saran-saran</b> .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENELITI</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1	Jumlah Pelanggan .....	5
Tabel 2	Variabel Independent .....	8
Tabel 3	Variabel Dependent .....	9
Tabel 4	Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 5	Indikator Penelitian Variabel Independent .....	38
Tabel 6	Indikator Penelitian Variabel Dependent .....	39
Tabel 7	Penilaian Skala Likert .....	40
Tabel 8	Jenis Merek Mobil Yang Digunakan .....	51
Tabel 9	Daftar Tarif Sesuai Tahun dan Rute .....	53
Tabel 10	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 11	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	55
Tabel 12	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 1 .....	56
Tabel 13	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 2 .....	57
Tabel 14	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 3 .....	57
Tabel 15	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 4 .....	58
Tabel 16	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 5 .....	59
Tabel 17	Skor Hasil Angket Variabel X1 Terhadap Y .....	59
Tabel 18	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X2 Pertanyaan 1 .....	61
Tabel 19	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 2 .....	62
Tabel 20	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 3 .....	63
Tabel 21	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel X1 Pertanyaan 4 .....	63
Tabel 22	Skor Hasil Angket Variabel X2 Terhadap Y .....	64
Tabel 23	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y Pertanyaan 1 .....	66
Tabel 24	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y Pertanyaan 2 .....	66
Tabel 25	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y Pertanyaan 3 .....	67
Tabel 26	Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Y Pertanyaan 4 .....	67
Tabel 27	Skor Hasil Angket Variabel Y .....	68
Tabel 28	Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	70

Tabel 29 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	71
Tabel 30 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	72
Tabel 31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 .....	73
Tabel 32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 .....	73
Tabel 33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	74
Tabel 34 Hasil Uji Normalitas .....	75
Tabel 35 Hasil Uji Linearitas Variabel X1 Terhadap Variabel Y.....	76
Tabel 36 Hasil Uji Linearitas Variabel X2 Terhadap Variabel Y.....	77
Tabel 37 Hasil Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 38 Hasil Uji Autokorelasi .....	80
Tabel 39 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 40 Hasil Uji T.....	83
Tabel 41 Hasil Uji F.....	84
Tabel 42 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	85
Tabel 43 Analisis Korelasi dan Regresi.....	86

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar 1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan pedoman transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam skripsi ini mengacu pada pedoman transliterasi. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama
ا	alif
ب	ba'
ت	ta'
ث	tsha'
ج	jim
ح	ha'
خ	kha'
د	dal
ذ	dzal
ر	ra'
ز	zai
س	sin
ش	syin
ص	shad
ض	dlad
ط	tha
ظ	zho
ع	'ain
ف	gain
ف	fa'

ق	qaf
ك	kaf
ل	lam
م	mim
ن	nun
و	wawu
هـ	ha'
ء	hamzah
ي	ya'

## 2. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda, contoh:

### Vokal Pendek

ـَ	Fathah	ditulis	a
ـِ	kasrah	ditulis	i
ـُ	dammah	ditulis	u

### Vokal Panjang

fathah + alif	ditulis	a
جاهلية	ditulis	jahiliyyah
fathah + ya' mati	ditulis	a
يسعي	ditulis	yas'a
kasrah + ya' mati	ditulis	i
كريم	ditulis	karim
dammah + wawu mati	ditulis	u
فروض	ditulis	furud

### Vokal Rangkap

fathah + ya' mati	ditulis	ai
بينكم	ditulis	bainakum
fathah + wawu	ditulis	au
mati	ditulis	qaulun
قول		

### Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis Rangkap

عدة	ditulis	'iddah
-----	---------	--------

### 3. Ta'Marbutah

- a. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	hibah
جزية	ditulis	jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	karamah al-auliya
----------------	---------	-------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	zakaatul fitri
------------	---------	----------------

### 4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang

yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل	- Ar-Rajulu
الشمس	- Asy-Syamsu
البدیع	- Al-Badi'u
السيدة	- As-Sayyidatu
القلم	- Al-Qalamu
الجلال	- Al-Jalālu

## 5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan.

Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَ مَرْسَهَا - Bismillāhi majrehā wa mursāhā.

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	T tabel
Lampiran 3	F tabel
Lampiran 4	R tabel
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Dospem I
Lampiran 6	Penilaian Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Dospem II
Lampiran 8	Penilaian Pembimbing II
Lampiran 9	Uji Plagiasi
Lampiran 10	Dokumentasi
Lampiran 11	Kuesioner

## DAFTAR SINGKATAN

<b>Singkatan</b>	<b>Kepanjangan</b>
SWT.	Subhanahu wa Ta'ala
QS.	Al-Qur'an
h.	Halaman
dll	dan Lain-lain
Dr	Doktor
M.Pd	Magister Pendidikan
M.E	Magister Ekonomi
No.	Nomor
KS	Kolmogorov-Smirnov
SPSS	Statistical Program For Socian Science
VIF	Variance Inflating Factor
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti sekarang, terutama di Indonesia dengan populasi yang padat dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan serta aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas, baik untuk bekerja, bersekolah, berwisata, penelitian, maupun sekadar bepergian. Situasi ini semakin memberikan dampak pada kebutuhan sektor jasa transportasi, baik di darat, laut, maupun udara. Di Indonesia, terdapat berbagai jenis alat transportasi yang meliputi darat, laut, dan udara. Transportasi darat menjadi fokus perhatian khusus dari pemerintah dan pengguna jasa transportasi karena, selain biayanya yang terjangkau, hingga saat ini, transportasi darat masih menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi, perusahaan-perusahaan berupaya menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat, seperti bus, mobil travel, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.<sup>1</sup>

Salah satu sarana transportasi yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia yakni mobil travel, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan pemilihan transportasi darat karena harga yang masih terjangkau jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan

---

<sup>1</sup> Woro Mardikawati and Naili Farida, 'LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI ( Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap )', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.1 (2013), 64–75.

transportasi, semakin memperbanyak jumlah pengusaha travel antar kota antar provinsi di berbagai kota. Wilayah yang sampai saat ini sebagian besar masyarakatnya masih menggunakan transportasi mobil travel. Peran dan eksistensi pengusaha mobil travel yang merupakan transportasi darat pilihan dan banyak pehanya. Salah satu faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan yang ketat dan banyaknya alternatif pilihan transportasi sehingga pelanggan semakin selektif. Mengantisipasi keadaan tersebut adalah bagaimana menciptakan nilai dan kualitas layanan yang dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.<sup>2</sup>

Jasa transportasi memegang peran penting dalam kehidupan, bukan hanya sebagai alat untuk menggerakkan barang dan manusia, tetapi juga memberikan efisiensi dalam pengelolaan waktu. Saat ini, kecepatan layanan transportasi menjadi prioritas bagi setiap individu untuk mencapai tujuan dengan cepat. Transportasi telah menjadi faktor pengaruh yang sangat besar, mendorong masyarakat untuk meningkatkan mobilitas mereka. Oleh karena itu, tingkat kesadaran dan pemilihan dengan cermat terhadap layanan transportasi semakin meningkat dalam masyarakat.<sup>3</sup>

Saat ini, layanan transportasi menjadi kebutuhan mendasar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Secara umum, orang menggunakan kendaraan pribadi atau opsi transportasi lain sebagai sarana untuk mencapai tujuan mereka. Jasa transportasi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat

---

<sup>2</sup> Septia Maharani and Wulan Dari, 'Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Travel Baturaja', *Al-Dzahab*, 3.2 (2022), 109–18 <<https://doi.org/10.32939/dhb.v3i2.1052>>.

<sup>3</sup> Simbolon Maringan Masry, *Ekonomi Transportasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).h.12

yang tidak memiliki kendaraan sendiri, terutama ketika mereka harus pergi ke tempat kerja atau destinasi lainnya. Oleh karena itu, dengan adanya layanan transportasi, masyarakat tidak mengalami kesulitan jika tujuan yang ingin dicapai terlalu jauh untuk ditempuh dengan berjalan kaki, sehingga mereka merasa terbantu dalam menjalankan berbagai aktivitas mereka.<sup>4</sup>

Faktor yang memengaruhi penggunaan jasa transportasi darat melibatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan. Dua faktor ini memiliki potensi untuk memperkuat atau mengurangi tingkat pemanfaatan layanan transportasi dalam suatu bisnis. Oleh karena itu, setiap bisnis perlu secara konsisten mempertimbangkan faktor-faktor ini guna meningkatkan tingkat penggunaan jasa transportasi darat yang mereka sediakan. Dua faktor yang saling terkait secara berkelanjutan adalah kepuasan dan kepercayaan, dan keduanya memiliki nilai yang sangat signifikan dalam memengaruhi tingkat pemanfaatan jasa transportasi darat.

Kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan setelah mereka membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka<sup>5</sup> Jika pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa atau layanan, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan jangka panjang. Memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi fokus utama bagi setiap perusahaan, karena hal ini tidak hanya krusial untuk kelangsungan bisnis, tetapi juga untuk

---

<sup>4</sup> Shandy Ibnu Zakaria and Rahayu Tri Astuti, 'ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Kota Yogyakarta)', *Diponegoro Journal of Management*, 2.3 (2013), 1–8 <<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>>.

<sup>5</sup> Umar Husein, *Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 65.

meningkatkan kesetiaan pelanggan dan mencapai keunggulan dalam persaingan pasar.

Sementara itu, kepercayaan pelanggan adalah keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki pelanggan terhadap suatu jasa, jasa, atau penyedia layanan. Ini mencakup keyakinan bahwa jasa atau layanan tersebut akan memenuhi atau bahkan melampaui harapan, serta keyakinan bahwa perusahaan atau merek tersebut dapat diandalkan dan memiliki integritas. Kepercayaan pelanggan seringkali menjadi dasar hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, reputasi merek, ulasan pelanggan, dan konsistensi dalam kinerja atau pelayanan. Kepercayaan pelanggan memiliki peran kunci dalam membentuk loyalitas pelanggan, memengaruhi keputusan pembelian, dan memotivasi rekomendasi kepada orang lain.<sup>6</sup>

Dengan menyediakan layanan yang baik dan cepat, Mobil Travel Padaelo mampu menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan jasa transportasi darat. Kepuasan dan kepercayaan dianggap sebagai strategi dasar atau karakteristik yang memungkinkan kebutuhan atau kepentingan pelanggan terpenuhi dengan mudah. Sasaran utama dari jasa penggunaan transportasi darat adalah mencapai kepuasan dan kepercayaan pengguna, yang dapat dikenali dengan berkurangnya keluhan dari para pengguna atau pelanggan lain.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Tahar Rachman, 'Landasan Teori Manajemen', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, 14.

<sup>7</sup> A E Redita Liga, M M Minarsih, and ..., 'Pengaruh Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU 44–507 06 (Studi Wilayah Kec. Argomulyo, Kel.

Peran mobil travel dalam memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat terutama pada masyarakat Kutai Timur semakin meningkat, dan faktor-faktor seperti tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan dapat memberikan dampak signifikan terhadap penggunaan jasa transportasi darat ini. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam terhadap faktor-faktor ini dianggap sangat penting untuk memahami dinamika penggunaan jasa mobil travel, terutama di Kabupaten Kutai Timur. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat dalam industri transportasi telah menciptakan tantangan dan peluang baru. Dalam konteks ini, memahami sejauh mana tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan "Mobil Travel Padaelo" di Terminal Kilo 3 menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan, daya saing, dan keberlanjutan operasional.<sup>8</sup>

Berikut ini adalah jumlah data pelanggan Mobil Travel Padaelo dari bulan Oktober 2023-Maret 2024.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pelanggan Travel CV. Padaelo**  
**dari Oktober 2023-Maret 2024**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan Travel</b>
Oktober 2023	143
November 2023	140
Desember 2023	133

---

Tegalrejo Kota Semarang)', *Journal of ...*, 06 (2015), 1–11  
<<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/232%0Ahttp://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/232/228>>.

<sup>8</sup> Reeti Agarwal, 'Public Transportation and Customer Satisfaction: The Case of Indian Railways', *Global Business Review*, 9.2 (2008), 257–72  
<<https://doi.org/10.1177/097215090800900206>>.

Januari 2024	141
Februari 2024	154
Maret 2024	131
<b>Jumlah</b>	<b>842</b>

*Sumber : Data dari hasil observasi CV. Travel Padaelo*

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah Pelanggan Travel CV. Travel Padaelo lumayan banyak setiap bulannya, Pada saat ini, jasa transportasi memang menjadi sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kutai Timur. Hal ini terlihat dari data di atas yang menunjukkan bahwa setiap bulannya selalu ramai orang yang menggunakan jasa Travel Padaelo. Umumnya, hal ini disebabkan karena jasa transportasi dapat mempermudah masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, terutama ketika mereka harus pergi ke tempat yang jauh di luar kota atau tempat lainnya. Dengan adanya jasa transportasi, masyarakat tidak akan kesulitan jika harus pergi ke tempat yang terlalu jauh untuk dijangkau dengan berjalan kaki. Sebagai hasilnya, masyarakat merasa terbantu dalam melakukan aktivitas mereka.

Dalam Islam, terdapat prinsip-prinsip umum yang dapat dijadikan pedoman untuk aktivitas, termasuk transportasi. Dalam beberapa ayat Al-Qur'an, Allah menekankan kemudahan dalam perjalanan untuk memudahkan kebutuhan manusia, di mana Allah berfirman dalam Q.S Az-Zukhruf ayat 12

وَالَّذِي خَلَقَ الْأَزْوَاجَ كُلَّهَا وَجَعَلَ لَكُم مِّنَ الْفُلْكِ وَالْأَنْعَامِ مَا تَرْكَبُونَ

Artinya: “(Dialah) yang menciptakan semua makhluk berpasang-pasangan dan menjadikan kapal laut untukmu dan juga hewan ternak untuk kamu tunggangi”.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> *Qur'an Kemenag 2019 in Word.*

Dari ayat tersebut, kata "*an'aam*" mengacu pada media transportasi darat, seperti kuda, unta, sapi, kerbau, gajah, becak kayuh. Sementara itu, kata "*fulk*" merujuk pada transportasi laut, seperti kapal laut dan perahu, yang di mana kata *fulk* sudah ada semenjak zaman Nabi Nuh<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait sejauh mana Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Darat di Terminal Kilo 3, maka Penelitian ini berjudul : "PENGARUH TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI DARAT (MOBIL TRAVEL PADA ELO) DI TERMINAL KILO 3 KECAMATAN SANGATTA SELATAN KABUPATEN KUTAI TIMUR"

## **B. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memaknai masing-masing variabel, agar mudah dipahami perlu adanya pembatasan pengertian dan penjelasan variabel sebagai berikut :

### **1. Variabel Independent (Bebas)**

Variabel independent adalah pada variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen. Variabel ini

---

<sup>10</sup> J. Oliver, 'Teknologi Dalam Dunia Transportasi', *Hilos Tensados*, 1 (2019), 1-476 <[http://repository.uin-suska.ac.id/8946/4/BAB III.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/8946/4/BAB%20III.pdf)>.

biasanya ditandai dengan simbol X. Dalam penelitian ini, variabel independent ialah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Variabel Independent ( $X_1$  &  $X_2$ )**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
<b>Tingkat Kepuasan Pelanggan (<math>X_1</math>)</b>	Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu acuan yang mengacu pada sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan jasa, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi. Ini mencerminkan penilaian dan evaluasi pelanggan terhadap kualitas, kinerja, dan nilai yang diberikan oleh suatu jasa atau layanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Pelayanan.</li> <li>2. Kualitas jasa</li> <li>3. Emosional</li> <li>4. Harga.</li> <li>5. Biaya.</li> </ol>
<b>Kepercayaan Pelanggan (<math>X_2</math>)</b>	Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan atau rasa percaya yang dimiliki oleh pelanggan terhadap suatu merek, perusahaan, jasa, atau layanan. Ini mencakup keyakinan bahwa perusahaan atau jasa tersebut akan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, dan bahwa pelanggan dapat bergantung pada konsistensi dan kualitas dari interaksi mereka dengan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Kejujuran.</li> <li>3. Kepedulian</li> <li>4. Kredibilitas</li> </ol>

## 2. Variabel Dependent (Terikat)

Variabel dependent adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel Independent. Biasanya, variabel ini ditandai dengan simbol Y. Dalam konteks penelitian ini, variabel dependent ialah sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Variabel Dependent (Y)**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
<b>Penggunaan Jasa Transportasi Darat (Y)</b>	Penggunaan jasa transportasi darat merujuk pada aktivitas atau proses di mana individu atau barang memanfaatkan layanan transportasi yang dilakukan melalui jalur darat, seperti jalan raya atau rel kereta api. Transportasi darat melibatkan berbagai moda, termasuk mobil pribadi, bus, truk, sepeda motor, dan kereta api. Penggunaan jasa transportasi darat dapat melibatkan perjalanan sehari-hari, pengiriman barang, atau perjalanan jarak jauh.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemantapan pada sebuah jasa.</li> <li>2. Kebiasaan dalam menggunakan jasa.</li> <li>3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.</li> <li>4. Melakukan Penggunaan Ulang</li> </ol>

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) ?
2. Seberapa besar pengaruh tingkat kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) ?
3. Seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) ?

### **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal kilo 3 Sangatta Selatan.
- b. Menjadi bahan referensi kepada pemilik CV. Travel Padaelo dimana penelitian ini dibuat, untuk menambah, memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan maksimal. Sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman saat menggunakan layanan transportasi darat CV. Travel Padaelo.

## **2. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat:

### **a. Bagi Pemilik Usaha**

Memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Kilo 3 Sangatta Selatan.

### **b. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Kilo 3 Sangatta Selatan.

### **c. Bagi Pengguna Jasa Travel Padaelo**

Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Kilo 3 Sangatta Selatan.

## **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian ini dirancang dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman pembaca dalam mengetahui isi dari penelitian tersebut. Di mana uraian bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang :

A. Latar Belakang Masalah : Menjelaskan konteks dan alasan mengapa penelitian ini dilakukan.

- B. Definisi Operasional : Memberikan pengertian operasional terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.
- C. Rumusan Masalah : Menyajikan pertanyaan atau permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian.
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian : Menjelaskan tujuan yang ingin dicapai dan manfaat yang diharapkan dari penelitian.
- E. Sistematika Penulisan : Menjelaskan struktur dan urutan isi .

## BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang :

- A. Deskripsi Teori : Menyajikan konsep-konsep dasar yang relevan dengan penelitian. Teori ini membantu pembaca memahami landasan konseptual dan konteks penelitian.
- B. Telaah Pustaka : Untuk memahami status pengetahuan terkini tentang topik penelitian, mengidentifikasi celah pengetahuan, dan memberikan landasan teoritis atau kerangka konseptual yang mendukung penelitian yang dilakukan
- C. Hipotesis Penelitian : Mengemukakan secara jelas dan spesifik hipotesis-hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang :

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menentukan apakah penelitian bersifat kualitatif, kuantitatif, campuran, eksperimen, survei, atau jenis penelitian lainnya.

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Menentukan waktu dan Tempat penelitian, Apakah itu di suatu kota, daerah, atau fasilitas tertentu.

#### C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi : Menjelaskan kelompok atau obyek penelitian yang menjadi fokus.

Sampel : Mendeskripsikan pemilihan sampel dan ukuran sampel yang digunakan.

Teknik Sampling : Pemilihan sampel dari suatu populasi yang bertujuan untuk menggeneralisir hasil penelitian dari sampel tersebut ke populasi keseluruhan.

D. Variabel Penelitian dan Indikator : Menjelaskan variabel yang diukur dan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data : Mendiskusikan cara atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data.

F. Uji Instrumen Penelitian: Menyajikan cara pengujian instrumen.

G. Teknik Analisis Data : Teknik Analisis Data yang digunakan.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang :

A. Deskripsi Data Penelitian : Menyajikan data yang telah dikumpulkan

B. Pengujian Hipotesis : Hasil pengujian hipotesis

C. Pembahasan Hasil Penelitian : Menganalisis hasil penelitian

D. Keterbatasan Penelitian : Membahas batasan-batasan yang mungkin muncul.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang :

- A. Kesimpulan : Menyajikan rangkuman dari temuan penelitian.
- B. Saran : Memberikan rekomendasi atau saran untuk penelitian selanjutnya atau penerapan hasil penelitian.