

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA JASA TRANSPORTASI KEPRI TRANS PADA RUTE
PULANG PERGI TANJUNG UBAN-TANJUNGPINANG
KABUPATEN BINTAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU**



Skripsi

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sarjana Strata Satu
Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun oleh:

BELLA SAPHIRA
NIM. 22612052136

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 10 Ceruk Ijuk Kelurahan Tospaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.go.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Saphira

NIM : 22612052136

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 26 Juni 2026
Yang menyatakan


Bella Saphira
NIM 22612052136



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Cerok Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442507 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemendagri.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengguna Jasa Transportasi Kepri Trans Pada Rute
Pulang Pergi (PP) Tanjung Uban-Tanjungpinang
Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau

Nama : Bella Saphira
NIM : 22612052136
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada : 23 Juli 2026
Nilai Munaqasyah
Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Dr. M. Taufiq, M.S.I
NIDN. 2106049101

Sekretaris

Hanani Yunus, Lc. M.H.I
NIDN. 2009117902

Penguji I

Sella Kurnia Sari, M.Sc.
NIDN. 2022119101

Penguji II

Firdaus, M.H
NIDN. 2102079003

Bintan, Juli 2026

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Ketua,

Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag
NIP. 197503242006041005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus. Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Aari – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bella Saphira

NIM : 22612052136

Program studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa
Transportasi Kepri Trans Pada Rute Pulang Pergi (PP) Tanjung
Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan
Riau

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munasqasyah.
Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Pembimbing I


Aulia Rahman, M.E.I
NIDN. 2130078802

Bintan, Juni 2026

Pembimbing II


Siti Maheeran, Lc., LL.M
NIDN. 2027048202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Cenuk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 07771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkapi.ac.id Email: stainkapi@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Koper Trans Pada Rute Pulang Pergi (PP) Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau".

Yang ditulis oleh :

Nama : Bella Saphira
NIM : 22612052136
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.E).

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, Juni 2026

Pembimbing I

Aulia Rahman, M.E.I
NIDN. 2130078802

Pembimbing II

Siti Maheran, Lc., LL.M
NIDN. 2027048202

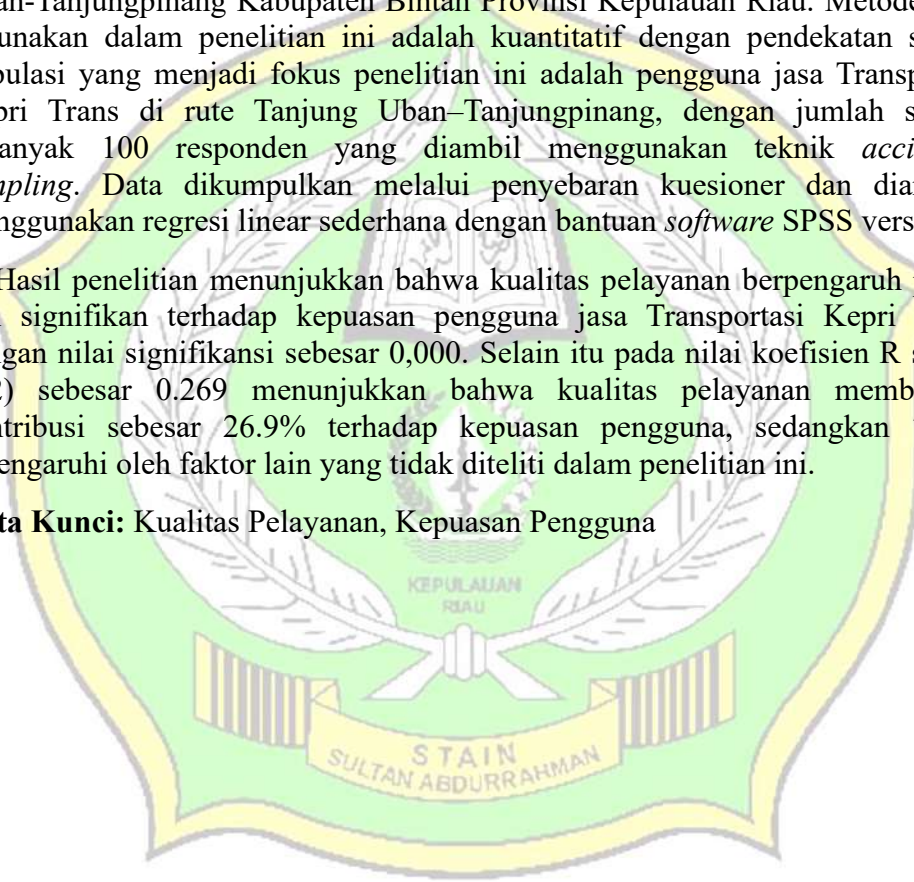
ABSTRAK

Bella Saphira, 2026, 22612052136 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kepri Trans Pada Rute Pulang Pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Kepri Trans pada rute pulang pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengguna jasa Transportasi Kepri Trans di rute Tanjung Uban-Tanjungpinang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Transportasi Kepri Trans, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selain itu pada nilai koefisien R square (R^2) sebesar 0.269 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 26.9% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 73.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna



ABSTRACT

Bella Saphira, 2026, 22612052136 The Effect of Service Quality on User Satisfaction with Kepri Trans Transportation Services on the Tanjung Uban–Tanjungpinang Round-Trip Route, Bintan Regency, Riau Islands Province, Sharia Business Management Program, STAIN Sultan Abdurrahman, Riau Islands.

This study aims to determine the quality of service and user satisfaction with Kepri Trans transportation services on the Tanjung Uban–Tanjungpinang round-trip route in Bintan Regency, Riau Islands Province. The method used in this study is quantitative, employing a survey approach. The population of focus for this study is Kepri Trans transportation service users on the Tanjung Uban–Tanjungpinang route, with a sample size of 100 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using simple linear regression with the aid of SPSS version 25 software.

The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of Kepri Trans transportation service users, with a significance value of 0.000. Furthermore, the R-squared (R^2) coefficient of 0.269 indicates that service quality contributes 26.9% to user satisfaction, while 73.1% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service quality, user satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El

م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	A
اِ	Kasrah	i	I
اُ	Dammah	u	U

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila

- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...وْ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وْ...وْ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَيْلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...يَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas

...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*

- طَلْحَةٌ *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis

Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

XV

- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi SAW yang telah membawa kita dari zaman jāhiliyyah menuju zaman nuranniyah yakni addinul Islam. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kepri Trans Pada Rute Pulang Pergi (PP) Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau"**

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan, dan dukungan, sehingga skripsi ini bisa selesai.

Oleh karena itu, dengan segala hormat dan dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H, Muhammad Faisal, M. Ag, selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Dr. Fadhila Yonata, M. Pd selaku Plt. Wakil Ketua I STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M. Si, selaku Wakil Ketua II STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak H. Rahmad Budi Harto, S.E, MM selaku Wakil Ketua III STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak Kamaruzaman, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
6. Ibu Aulia Rahman, M.E.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan banyak arahan, nasehat dan bimbingan pada penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Siti Maheran, LC., LL.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta memberikan banyak arahan dan masukan selama penulis melakukan bimbingan skripsi.
8. Bapak Sudanto, SE, MM selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang membacanya, Aamiin.

Wassalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Bintan, 26 Juni 2026
Penulis



Bella Saphira
NIM. 22612052136

MOTTO

"Jangan menyerah pada keadaan, karena Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(Q.S. ar-Ra'd [13]: 11)

"Tidak masalah seberapa lambat kamu berjalan, selama kamu tidak berhenti."

— **Confucius** —



KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, serta memudahkan setiap langkah dalam perjalanan hidup penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW,

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orangtua tercinta, kepada Bapak terimakasih banyak karena telah memberikan dukungan, pengorbanan, perjuangan serta motivasi yang telah diberikan dalam setiap langkah kehidupan penulis dan kepada mamak sosok wanita luar biasa yang telah memberikan begitu banyak cinta, perhatian, pengorbanan, dan doa yang tiada henti dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih telah menjadi pendukung terbaik di hidup penulis, yang selalu ada memberi semangat saat penulis merasa lelah, menguatkan saat penulis ingin menyerah, dan meyakinkan penulis bahwa setiap usaha yang dilakukan akan membuahkan hasil yang baik pada waktunya. Terima kasih atas semua pengorbanan, perhatian, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berharga.
2. Teruntuk saudara kandung penulis, Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, semangat, dan kebersamaan yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi sumber motivasi dan kekuatan dalam menghadapi setiap tantangan selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi

ini. Semoga hubungan persaudaraan yang telah terjalin senantiasa dipenuhi kasih sayang dan keberkahan.

3. Teman-teman terbaik penulis di jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Meilisa, Hasna dan Latri yang telah berteman sejak awal perkuliahan dalam empat tahun ini, yang selalu memotivasi, menemani, memberikan dukungan, dan bantuan.
4. Penulis ucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik penulis, Nisa dan Sasa yang telah berteman sejak aliyah hingga saat ini, terima kasih atas kebersamaan, persahabatan, dukungan, serta cerita yang telah kita lalui bersama selama bertahun-tahun. Terima kasih karena menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat ketika merasa lelah, dan mengingatkan untuk tetap kuat dalam menghadapi setiap tantangan. Kehadiran kalian telah memberikan banyak warna dalam perjalanan hidup dan proses pendidikan penulis. Kenangan yang kita ukir sejak masa aliyah hingga saat ini akan selalu menjadi bagian berharga yang tidak akan terlupakan.
5. Bapak Sawal Lubis selaku Direksi PT.Perusahaan Pokepri Trans dan Bapak Haris Hasibuan selaku Komesaris PT.Perusahaan Pokepri Trans, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, memberikan bantuan dan kerjasama dalam pengumpulan data penelitian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xviii
MOTTO	xix
KATA PERSEMBAHAN.....	xxi
DAFTAR ISI.....	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Terdahulu	10
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	15
A. Kerangka Teori.....	15
1. Kualitas Pelayanan	17
2. Kepuasan Pengguna	22
B. Hipotesis.....	31
C. Definisi Operasional.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3. Subjek dan Objek Penelitian	39

B. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi	40
2. Sampel	41
C. Teknik Pengumpulan Data	43
D. Teknik Analisis Data	45
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. Gambaran Umum PT.Perusahaan Pokepri Trans	51
1. Sejarah PT.Perusahaan Pokepri Trans	51
2. Struktur Organisasi PT. Perusahaan Pokepri Trans	52
B. Penyajian Data Penelitian	53
1. Karakteristik Responden (Demografi) Penelitian	53
2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	53
3. Uji Instrumen	63
4. Analisis Uji Asumsi Klasik	66
5. Uji Hipotesis	68
C. Analisis Data Penelitian	72
1. Tingkat Variabel	72
2. Pengaruh X terhadap Y	74
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang Kepri Trans.....	4
Tabel 1.2 Definisi Operasional	32
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Domisili.....	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Berapa Kali Naik.....	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Alasan.....	58
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4.9 Kriteria Interpretasi Skor Skala Likert Respon.....	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.13 Uji Normalitas	66
Tabel 4.14 Uji Linearitas	67
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Sederhana.....	69
Tabel 4.17 Uji T (Parsial)	70
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Visualisasi Kendaraan Pokepri Trans.	51
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I SK Dosen Pembimbing I dan II

Lampiran II Kartu Pembimbing I

Lampiran III Kartu Pembimbing II

Lampiran IV Surat Izin Penelitian

Lampiran V Surat Balasan Penelitian

Lampiran VI Kuesioner Penelitian

Lampiran VII Tabulasi Kuesioner Penelitian

Lampiran VIII Identitas Responden

Lampiran IX Uji Validitas X

Lampiran X Uji Validitas Y

Lampiran XI Uji Reliabilitas

Lampiran XII Uji Asumsi Klasik

Lampiran XIII Uji Hipotesis

Lampiran XIV R Tabel

Lampiran XV T Tabel

Lampiran XVI Cek Plagiatrisme

Lampiran XVII Dokumentasi Penelitian

Lampiran XVIII Daftar Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tanjung Uban kota ialah wilayah yang berada di kecamatan bintang utara terletak di pulau Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, dan memiliki sejarah yang kaya dalam perkembangan ekonomi dan sosial. Tanjung Uban menjadi pelabuhan penting untuk distribusi barang dan bahan bakar, serta hubungan antar pulau. Selain itu, wilayah ini berkembang menjadi pusat pariwisata dengan banyak destinasi wisata bahari.¹

Kota Tanjungpinang ialah ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, sebelumnya adalah bagian dari Provinsi Sumatera Tengah sebelum menjadi daerah otonom.² Kabupaten Bintan adalah salah satu daerah administratif di provinsi ini, sebelumnya disebut Kabupaten Kepulauan Riau, karena telah diubah namanya berdasarkan Peraturan Pemerintah pada Nomor 5 Tahun 2006, yang ditetapkan pada 23 Februari 2006 untuk menghindari kebingungan.³

Transportasi sangat penting untuk pembangunan ekonomi, mendukung perpindahan orang dan barang, serta memengaruhi aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan.⁴

¹ Ana Septia Rini, *Tanjung Uban, antara Sejarah dan Budaya Multikultural*, ed. oleh Nia Duniawati (2023). hlm. 20

² Emelia, *Tanjungpinang : Dinamika Perkembangan Sebuah Kota Di Kepulauan Riau (1983–2010)*, 2013, 5, https://Repository.Unp.Ac.Id/Id/Eprint/6155/1/B1_2_Emelia_89190_6296_2013.Pdf.

³ "Profil Kabupaten Bintan." <https://jdih.bintankab.go.id/index.php/jdih/profil> diakses 22 Januari 2026.

⁴ Departemen Pendidikan Nasional., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008),

Berdasarkan Al-Qur'an yang menjadi panduan bagi hidup umat Muslim dan mengatur beragam aspek kehidupan, termasuk transportasi, Allah Swt. memberikan penjelasan tentang fungsi transportasi melalui ciptaan hewan ternak yang bisa digunakan oleh manusia sebagai alat transportasi. Penjelasan tersebut terdapat dalam Q.S. Ghāfir [40]: 79 sebagai berikut:

اللَّهُ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَنْعَامَ لِتَرْكَبُوا مِنْهَا وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ

Artinya : *Allah lah yang menjadikan hewan ternak untukmu, sebagian untuk kamu kendarai dan sebagian lagi kamu makan.*⁵

Dalam perspektif transportasi, ayat ini menjelaskan bahwa Allah telah menyediakan alat mobilitas bagi manusia sejak dahulu kala melalui hewan tunggangan seperti unta, kuda, dan hewan lainnya. Alat transportasi ini untuk mempermudah manusia dalam melakukan perjalanan, mengangkut barang, serta memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Nilai yang terkandung dalam ayat ini menunjukkan bahwa transportasi merupakan salah satu anugerah dari Allah yang berfungsi memberikan kemudahan (*taisir*) bagi manusia dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, penggunaan dan pengelolaan transportasi seharusnya dilakukan dengan penuh tanggung jawab, aman, dan memberikan manfaat untuk masyarakat secara luas.⁶

Kepri Trans ialah layanan transportasi darat antar kota di dalam Provinsi (AKDP), yang melayani rute Tanjung Uban-Tanjungpinang. Layanan ini

⁵ Q.S Al-Ghafir (40): 79

⁶ Abdurrahman bin Nashir As-Sa'di, *Taisir Al-Karim Ar-Rahman fi Tafsir Kalam Al-Mannan*, tafsir QS. Al-Ghafir [40]: 79, diakses melalui Quran.com, <https://quran.com/40:79/tafsirs/ar-tafseer-al-saddi>, pada 23 Juni 2026.

beroperasi setiap hari per dua jam sekali, yang menghubungkan tujuan rute Tanjungpinang-Bintan khususnya Tanjung Uban. Berdasarkan informasi yang tersedia hingga saat ini yaitu pada data angkutan tahun 2025, saat ini hanya ada satu rute untuk layanan AKDP di jalur Tanjungpinang-Tanjung Uban yang dijalankan oleh Pokepri Trans. Rute ini memiliki jadwal yang tetap dengan menggunakan minibus, dan ini menjadi pilihan transportasi utama di jalur tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kepri Trans sangat penting untuk menentukan seberapa puas pengguna jasa, karena masyarakat hanya memiliki satu layanan AKDP di jalur tersebut saat ini.⁷ Pengelola transportasi melayani perjalanan di rute tersebut dengan menggunakan delapan unit minibus, yang merupakan empat unit beroperasi dari Tanjungpinang dan empat unit lainnya melayani perjalanan dari Tanjung Uban.⁸ Penumpang dari Tanjungpinang bisa naik di terminal sei carang atau titik penjemputan yang bisa dilalui di jalan menuju Tanjung Uban, sementara penumpang dari Tanjung Uban bisa naik di Terminal Pelabuhan Roro atau titik penjemputan di jalan menuju Tanjungpinang. Tarif perjalanan berkisar Rp.35.000 per tiap penumpang. Berikut ini penulis sajikan data perjalanan penumpang dari kurun waktu 4 tahun terakhir.

⁷ Tim PKL Kota Tanjungpinang, *Inventarisasi Angkutan Kota Tanjungpinang Tahun 2025* (Tanjungpinang: Tim PKL Kota Tanjungpinang, 2025), hlm. 18.

⁸ Reza Novian Ruxmana, *Analisis Model Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Tanjungpinang – Tanjung Uban Menggunakan Model Logit Biner* (Bekasi, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sttd, 2022), hlm. 8.

Tabel 1.1
Data Perjalanan Penumpang Kepri Trans
Tujuan Tanjung Uban-Tanjungpinang (PP)
Tahun 2022-2025

No.	Bulan	Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024		Tahun 2025	
		Jumlah (orang)	Rata-rata perhari (orang)	Jumlah (orang)	Rata-rata perhari (orang)	Jumlah (orang)	Rata-rata perhari (orang)	Jumlah (orang)	Rata-rata perhari (orang)
1	Januari	4.960	160	6.448	208	6.944	224	7.440	240
2	Februari	4.928	176	6.048	216	6.496	224	6.944	248
3	Maret	5.208	168	6.944	224	7.192	232	7.936	256
4	April	5.760	192	6.480	216	7.200	240	7.200	240
5	Mei	4.960	160	6.448	208	6.944	224	8.184	264
6	Juni	5.520	184	6.960	232	6.720	224	7.200	240
7	Juli	5.208	168	6.944	224	7.192	232	7.936	256
8	Agustus	6.200	200	6.448	208	6.944	224	7.688	248
9	September	5.760	192	6.480	216	6.720	224	7.440	248
10	Oktober	5.456	176	6.448	208	7.192	232	7.440	240
11	November	5.520	184	6.480	216	7.200	240	8.160	272
12	Desember	6.448	208	7.440	240	7.688	248	8.928	288
Jumlah		65.928	2.168	79.568	2.616	84.432	2.768	92.496	3.040
Total								322.424	10.592

Sumber Data: Wawancara oleh Direksi Kepri Trans Tanjung Uban- Tanjungpinang

Berdasarkan data dari Tabel 1.1, Jumlah perjalanan penumpang Kepri Trans pada rute (PP) Tanjung Uban–Tanjungpinang meningkat setiap tahun antara 2022 hingga 2025. Pada 2022, total perjalanan penumpang adalah 65.928 orang, kemudian naik menjadi 79.568 pada 2023, dan terus meningkat hingga 92.496 pada 2025. Secara keseluruhan, total penumpang dalam empat tahun terakhir mencapai 322.424 orang. Kenaikan jumlah penumpang ini menandakan bahwa Kepri Trans telah menjadi salah satu pilihan transportasi utama bagi masyarakat untuk mendukung mobilitas antara Tanjung Uban dan Tanjungpinang. Data ini berfungsi sebagai dasar penting bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kepri

trans.⁹ Peningkatan jumlah pengguna layanan transportasi ini tidak terlepas dari perubahan dalam pengelolaan perusahaan. Berdasarkan wawancara dengan Direksi Kepri Trans, Bapak Sawal Lubis, pada tanggal 24 Januari 2026, menurutnya Kepri Trans mulai beroperasi pada tahun 2017-2022 di bawah naungan Perusahaan Otobus (PO). Namun, sejak tahun 2023 hingga sekarang, pengelolaannya telah dialihkan kepada PT. Perusahaan Pokepri Trans (PPKT) sebagai bagian dari kebijakan pemerintah daerah yang tidak memperbolehkan Pengelolaan Kepri Trans di bawah naungan Perusahaan Otobus.

Meskipun terdapat peningkatan jumlah pengguna, pada saat observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan layanan minibus Kepri Trans rute Tanjung Uban-Tanjungpinang masih menemukan beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan. Pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), terdapat beberapa kendala pada armada, seperti ban yang bocor saat beroperasi, sistem pendingin udara (AC) yang kurang berfungsi, serta keterlambatan keberangkatan dari jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini dapat mengganggu proses pelayanan, mengurangi kenyamanan penumpang, dan menimbulkan ketidakpastian mengenai waktu perjalanan. Selain itu, masalah tersebut dapat mempengaruhi pandangan pengguna mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepri Trans. Jika keadaan armada dan fasilitas pendukung tidak sesuai harapan pengguna, maka tingkat kepuasan mereka berpotensi menurun. Di sisi lain, kepuasan pengguna merupakan faktor penting untuk menjaga loyalitas pelanggan, menumbuhkan minat untuk menggunakan

⁹ Bapak Sawal Lubis, Direksi Kepri Trans Tanjung Uban-Tanjungpinang (PP), Wawancara dengan Penulis, Terminal Tanjung Uban, 26 Januari 2026

layanan kembali, dan mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Oleh karena itu, meskipun Kepri Trans menjadi satu-satunya layanan AKDP pada rute tersebut sehingga kualitas pelayanannya menjadi faktor penting yang diduga memengaruhi kepuasan pengguna.¹⁰ Namun penyedia jasa transportasi utama rute Tanjung Uban-Tanjungpinang, harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Upaya ini sangat penting agar layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap transportasi Kepri Trans.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi harapan pengguna.¹¹ Berbeda dengan produk berwujud, kualitas jasa transportasi baru dapat dinilai setelah pengguna merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berperan besar dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima.

Pemilihan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik jasa transportasi yang menekankan pengalaman pengguna selama menggunakan layanan. Pengguna tidak hanya menilai kondisi kendaraan, tetapi juga ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, keramahan petugas, serta daya tanggap penyedia jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dipilih sebagai variabel independen karena merupakan aspek yang paling relevan dan diduga berpengaruh

¹⁰ Ibid.,

¹¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andy Offset, 2005, h. -Ibid., h. 2)

terhadap kepuasan pengguna jasa Transportasi Kepri Trans pada rute Tanjung Uban–Tanjungpinang.

Menurut Hafsoh Nasution (2021) dalam penelitiannya membahas tentang ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang”. Dengan masalah masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh bus trans padang belum memuaskan, disebabkan oleh ketidaksesuaian jumlah kapasitas penumpang yang melebihi tarif yang telah ditetapkan, hal ini menyebabkan sesak dan berdesak-desakan di dalam bus. Kemudian permasalahan lain yaitu petugas bersikap acuh terhadap penumpang, yang kurang peduli terhadap masalah penumpangnya. Dalam permasalahan ini memiliki pengaruh terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus trans padang.¹²

Bukan hanya itu, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna masih banyak berasal dari kota-kota besar seperti pulau jawa. Sampai saat ini, studi empiris yang berupa khusus meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi kepri trans di provinsi kepulauan riau masih sangat terbatas. Situasi ini menunjukkan terdapatnya kekurangan dalam penelitian yang perlu diatasi agar bisa memahami permasalahan yang sesuai dengan karakteristik di wilayah kepulauan.

Berdasarkan fenomena dan gap tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi Kepri Trans menjadi penting untuk dilakukan. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini dapat

¹² Hafsoh Nasution, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang* (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2021), hlm. 1.

menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan pengelola Kepri Trans dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan guna mendorong minat masyarakat menggunakan transportasi publik secara berkelanjutan. Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengkaji untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kepri Trans di Tanjung Uban Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan transportasi Kepri Trans pada rute pulang pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau?
2. Seberapa besar Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi Kepri Trans pada rute pulang pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan transportasi Kepri Trans pada rute pulang pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau.
- b. Untuk Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi Kepri Trans pada rute pulang pergi Tanjung Uban-Tanjungpinang Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen dan transportasi publik, khususnya tentang kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini dapat mempermudah kajian akademik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, serta menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang kondisi sarana transportasi dan perilaku pengguna jasa.

b. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1) Bagi Pengelola Transportasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya terkait keadaan fisik kendaraan, kenyamanan, kebersihan,

keamanan, serta kelayakan operasional. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat pada sasaran, diharapkan mampu membuat masyarakat merasa puas untuk menggunakan layanan Kepri Trans dapat terus meningkat.

2) Bagi Pengguna Jasa Transportasi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berpengaruh langsung pada kenyamanan, keselamatan, dan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, pengguna akan mendapatkan layanan transportasi yang lebih baik, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas harian mereka.

3) Bagi akademis dan bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi berbasis empiris serta menjadi materi pembelajaran dan diskusi dalam mengembangkan teori atau menerapkan konsep kualitas pelayanan di transportasi publik dan penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dan pedoman bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengambil topik yang sama.

D. Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang telah penulis uraikan merupakan beberapa kajian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa kajian terdahulu yang sudah penulis ringkas.

Pertama, penelitian yang telah dilakukan oleh Hafsoh Nasution (2021), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Bus Trans Padang”. Tujuan dari kajian ilmiah berikut adalah untuk mempelajari pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang. Perbedaan dalam penelitian ini ialah terletak pada objek penelitian yaitu Bus Trans Padang, lain halnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan jasa transportasi kepri trans Sementara itu, Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya menggunakan variabel dependent yaitu kepuasan pengguna dan pada kualitas pelayanan keduanya menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) serta sama-sama menggunakan metode kuantitatif.¹³

Kedua, Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Qaila Casandra (2024), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M Bca)”. Tujuan dari kajian ilmiah berikut adalah untuk mengetahui pengaruh dari Faktor Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan dan Empati terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam memanfaatkan layanan transportasi Gojek di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas yang lebih luas yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Transaksi dan menggunakan analisis regresi linear berganda Sementara itu, Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan

¹³ Ibid., h. 16

dan menggunakan analisis uji regresi linear sederhana.¹⁴ Persamaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna/pelanggan sebagai variabel yang dipengaruhi (Variabel Y).

Ketiga, Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Siti Kamalina, dkk., (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Tangibles* terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Intan Tour* dan Travel Tanjung” Tujuan dari kajian ilmiah berikut adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* terhadap kepuasan konsumen pada *Intan Tour* dan Travel Tanjung ; 2) Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* terhadap kepuasan konsumen pada *Intan Tour* dan Travel Tanjung. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya terletak pada variabel independent yaitu kualitas pelayanan yang hanya berfokus pada satu dimensi ialah pada *tangibles* (Bukti Fisik). lain halnya dengan penelitian ini terfokus pada semua dimensi yang ada di kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Persamaan dalam penelitian tersebut keduanya sama-sama membahas variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.¹⁵

Keempat, Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Yuni Yuniawati dan Istichanah (2023), dengan judul “Pengaruh Harga, promosi, dan kualitas

¹⁴ Qaila Casandra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M Bca).” (2024)

¹⁵ Siti Kamalina dan Indriati Sumarni kamalinaalin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Tangibles* terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Intan Tour* Dan Travel Tanjung.” JAPB : Vol. 4 No. 1, (2021): hlm. 612

pelayanan terhadap minat penggunaan ojek online grab.” Tujuan dari kajian ilmiah berikut adalah untuk Menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan baik secara terpisah maupun bersamaan terhadap minat masyarakat Kecamatan Cimanggis, Kota Depok dalam menggunakan pelayanan transportasi ojek daring Grab.

Perbedaan dalam penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel terikat, dan menggunakan tiga variabel bebas yaitu harga, promosi, kualitas pelayanan lain halnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan jasa transportasi Kepri Trans.¹⁶ Sementara itu, Persamaan dari kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data dengan kuesioner.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis dengan terdiri dari lima bab utama yang saling terkait untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai topik yang dibahas.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I berisi gambaran umum penulisan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL

¹⁶ Yuni Yuniawati dan Istichanah "Pengaruh Harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan ojek online grab.", Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E- Commerce Vol. 2 No. 4 (Desember 2023): 96-108 DOI: <https://doi.org/10.30640/digitalv2i4.1763>

Bab II akan difokuskan pada pemaparan berbagai konsep teoritis yang memfokuskan kepada hasil dan teori.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab III memaparkan hasil penelitian yang meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik penyajian data, dan teknik analisis data.

BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Bab IV menyajikan hasil data yang telah di peroleh dari melakukan olah data dengan beberapa metode pengujian. Hasil dari olah data akan menjadi jawaban dari rumusan masalah penelitian. Penyajian data dan analisis data meliputi data-data yang diperoleh setelah penelitian yang meliputi tinjauan umum lokasi, dan hasil olah data.

BAB V: PENUTUP

Bab V menyajikan suatu kesimpulan dari hasil analisis data yang terdapat pada bab sebelumnya dan saran-saran agar kajian ini dapat diteliti lebih lanjut.¹⁷

¹⁷ Tim Penyusun, Buku Pedoman, dan Penulisan Skripsi, Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2022.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abd al-Baqi, M. F., *al-Mu'jam al-Mufahharas li Alfaz al-Qur'an al-Karim* (Kairo: Dar al-Kutub al-Misriyah, 1945 M)
- Fitrah, Muh & Lutfiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, Jawa Barat: CV Jejak, 2017
- Ghozali, Imam *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2018
- Hurriyati, Ratih *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Jahya, Y. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. 2015
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: 2008
- Kepri, STAIN Sultan Abdurrahman. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*, 2022.
- Kotler, P., & Keller, K. L., *Marketing Management* (15th ed). Pearson Education. 2016
- Miro, *Fidel Perencanaan Transportasi* Padang: Erlangga, 2005
<https://eprints.itenas.ac.id/1539/5/05%20Bab%202%20222016094.pdf>
- Nasution, M. N., *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2015
- Riyanto, Slamet dan Irwan, A. A., *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Setiawan, Roni & Priatna, N. D., *Pengantar Statistik*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005
- Siska, Merry & Yola, Melfa *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pekanbaru: CV Mulia Indah Kemala, 2015
- Sugiyono, *Metedologi Penelitian Administrasi, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2019

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2016

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018

Tjiptono, Fandy *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andy Offset, 2005.

Tohardi, Ahmad *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial = Plus*, Tanjung Pura University Press, 2019

Warpani, S.P. *Manajemen Transportasi*. Bandung. ITB Press. 2010

Yusuf, Muhammad & Daris, Lukman *Analisis Data Penelitian: Teori & Aplikasi Dalam Bidang Perikanan* Bogor: IPB34 Press, 2018

Jurnal

Yuniawati, Yuni dan Istichanah "Pengaruh Harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan ojek online grab.", *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce* Vol. 2 No. 4 (Desember 2023),

Casandra, Qaila. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M Bca)." (2024)

Dama, Daniel. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Laptop Acer di Toko Lestari Komputer" Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16 No.01, (2016)

Emelia, Tanjungpinang : "Dinamika Perkembangan Sebuah Kota Di Kepulauan Riau"(2013)https://repository.unp.ac.id/id/eprint/6155/1/B1_2_EMILIA_89190_6296_2013.pdf.

Kamalinalin I.S dan Kamalina Siti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour dan Travel Tanjung." JAPB : Volume 4 Nomor 1, (2021)

Nasution, Hafsoh "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang" (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2021)

Nasution, P. L., "Pengaruh Harga dan Service Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Maxim Oleh Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Uin Suska Riau Menurut Perspektif Ekonomi Islam", (Pekan Baru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023)

Parasuraman, dkk. SERVQUAL: “Skala Multidimensi untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan.” *Jurnal Retail* (1988).

Ruxmana, R. N., “Analisis Model Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Tanjungpinang–Tanjung Uban Menggunakan Model Logit Biner” (Bekasi, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sstd, 2022)

Salsabila, Syifa dkk., “Pengaruh Berpikir Positif Terhadap Kecemasan Mahasiswa Dalam Mengerjakan Skripsi”, *Jurnal Genta Mulia*, Vol.17, No. 2 (2026)

Supriyaningsih, Okta dan Loin, U.P “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah: Studi Pada Loin Sport Kota Bandar Lampung”, Al Mudayanah: *Journal of Islamic Economics and Finance*, Vol. 2 No. 1., (Januari 2026), DOI : <https://doi.org/10.29313/jmb.v3i2.2824>

Skripsi

Sukrat, S., dkk. "Penelitian tentang Kualitas Pelayanan." 2015.

Veronica, Deka “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi),” *Jurnal Development*,

Yoebrilianti, Anggit “Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Produk Fashion Dengan Gaya Hidup Sebagai Variabel Moderator”. (2018)

Website

JDIH Bintang “Profil Kabupaten Bintang.” <https://jdih.bintankab.go.id/index.php/jdih/profil>

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019. https://pustakalajnah.kemenag.go.id/detail/137?utm_source.com