

**PERAN *TRUST* DAN *SWITCHING COST* PADA
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA MASYARAKAT
PENGUNA GRAB DI KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh :

ATTYA NURRIL HIDAYAH
NIM. 1950210082

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2023**



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51
Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
Email: febi@iainkudus.ac.id , febi@iainkudus@gmail.com
Website : www.iainkudus.ac.id

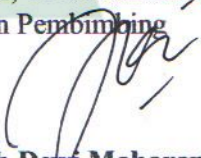
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
Saudara:

Nama : Attya Nuril Hidayah
NIM : 1950210082
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : **Peran *Trust* dan *Switching Cost* Pada
Pengaruh *Service Quality* Terhadap
Repurchase Intention Pada Masyarakat
Pengguna Grab Di Kabupaten Kudus**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
pembimbing sejak **30 November 2023** sampai dengan **11
Desember 2023** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses
munaqosah.

Kudus, 11 Desember 2023
Dosen Pembimbing


Indah Deyi Maharani, M.M
NIP. 198703252019032014



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51
 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613
 Email: febi@iainkudus.ac.id , febiiainkudus@gmail.com
 Website : www.iainkudus.ac.ad

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi
 Saudari :

Nama / NIM : **Attya Nurriil Hidayah / 1950210082**
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
 Prodi : **Manajemen Bisnis Syariah**
 Judul Skripsi : **Peran *Trust* dan *Switching Cost* Pada Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Masyarakat Pengguna Grab Di Kabupaten Kudus**

Telah diujikan pada **20 Desember 2023** dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.</u> NIP. 197109071998021001 Ketua/Penguji I	04-01-2024	
<u>M. Arif Hakim, M.Ag.</u> NIP. 197901072005011006 Ketua/Penguji II	04-01-2024	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.</u> NIP. 198607031007092018 Sekretaris/Penguji III	04-01-2024	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Dosen Pembimbing I	05-01-2024	
<u>H. Wakhibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	05-01-2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Attva Nurril Hidayah, NIM. 1950210082** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

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

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

Kudus, 11 Desember 2023
Yang Menyatakan,



Attva Nurril Hidayah
NIM. 1950210082

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ هُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا

الْأَنْهَارُ ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْكَبِيرُ ﴿١١﴾

*“Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka akan mendapat surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, itulah kemenangan yang agung.”*¹



¹ Kementerian Agama RI Cq Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, "Quran Kemenag," Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2020, <https://Quran.Kemenag.Go.Id/Surah/11>.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim

Puja dan puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Peran *Trust* Dan *Switching Cost* Pada Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Masyarakat Pengguna Grab Di Kabupaten Kudus.”. Dengan rasa syukur dan air mata bahagia serta segala kerendahan hati, peneliti mempersembahkan karya tulis ini untuk :

1. Kedua orang tuaku bapak Supa’at dan Ibu Su’adah yang telah memberikan kasih sayang, didikan, dukungan, motivasi dan doa dengan penuh ketulusan serta kesabaran selama hidupnya yang tiada mungkin dapat kubalas. Semua itu membuatku semangat untuk terus melangkah hingga sejauh ini.
2. Ibu Indah Dewi Maharany M.M, selaku dosen pembimbing yang telah menerima saya menjadi mahasiswa bimbingannya dan terima kasih banyak atas segala masukan, perjuangan, motivasi, dorongan semangat, serta segala fasilitas yang diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Segenap dosen IAIN Kudus dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik yang tiada mungkin dapat kubalas.
4. Sahabat seperjuangku yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-temanku diprogram Studi Manajemen Bisnis Syariah Kelas C angkatan 2019 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semuaP bisa mencapai cita-cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik selama-lamanya.
6. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Para pembaca yang budiman, semoga dengan kalian membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya kalian kedepannya.



PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI

Nomor 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	-
ت	Ta'	t	-
ث	Sa	s	S dengan titik di atas
ج	Jim	Ja	-
ح	Ha'	h	h dengan titik di bawah
خ	Kha'	kh	-
د	Dal	d	-
ذ	Zal	z	z dengan titik di atas
ر	Ra'	r	-
ز	Za'	z	-
س	Sin	s	-
ش	Syin	sy	-
ص	Sad	s	s dengan titik di bawah
ض	Dad	d	d dengan titik di bawah
ط	T	t	t dengan titik di bawah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ظ	Za'	z	z dengan titik di bawah
ع	'Ain	‘	Koma terbalik (apostrof tunggal)
غ	Gain	g	-
ف	Fa'	f	-
ق	Qof	q	-
ك	Kaf	k	-
ل	Lam	l	-
م	Mim	m	-
ن	Nun	n	-
و	Waw	w	-
ه	Ha'	h	-
ء	Hamzah	,	Apostrof lurus miring (tidak untuk awal kata)
ي	Ya'	y	-
ة	Ta' Marbutah	h	Dibaca <i>ah</i> ketika mawquf
ة...	Ta' Marbutah	t/h	Dibaca <i>ah/at</i> ketika mauquf

B. Vokal Pendek

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
-	A	Bunyi fathah pendek	اقل

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
-	I	Bunyi kasrah pendek	سلم
-	U	Bunyi dammah pendek	احد

C. Vokal Panjang

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
ا	Â	Bunyi fathah panjang	كان
ي / ي	Î	Bunyi kasrah panjang	بني
و	Û	Bunyi dammah panjang	كونو

D. Diftong

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
و	Aw	Bunyi fathah diikuti waw	موز
ي	Ai	Bunyi fathah diikuti ya	كيد

E. Pembauran kata sandang tertentu

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
الق	al-Qa	Bunyi <i>al</i> <i>Qomariyyah</i>	القمر
الش	Sy-Sya	Bunyi <i>al</i> <i>syamsiyyah</i> dengan / (el) diganti huruf berikutnya	الشمسية

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
والم / والت	Wal - Mu / wat-Ta	Bunyi <i>al-</i> <i>Qomariyyah</i> / <i>al</i> <i>syamsiyyah</i> diawali huruf hidup, maka tidak terbaca mandiri	والمعاملة والتربية



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'amin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat dan salam, semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'amin*, semoga kita mendapatkan syafa'at di *yaumul qiyamah*.

Berkat ridho dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak disekitar yang secara langsung maupun tidak langsung, peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Peran *Trust* Dan *Switching Cost* Pada Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Masyarakat Pengguna Grab Di Kabupaten Kudus”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada kesempatan ini, peneliti dengan rasa bangga dan bahagia mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.si. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islman Institus Agama Islam Negeri Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana, S.E., M.E., selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ibu Indah Dewi Maharany M.M, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh dosem dam staf IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.

6. Bapak dan Ibu tercinta beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, pelajaran, dan dukungan baik moral maupun doa di setiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

Kudus, 10 Desember 2023

Peneliti



Attya Nuril Hidayah

NIM : 1950210082

