

**PENGARUH FASILITAS, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA BUS MALAM
PO. HARYANTO PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh:

IMDAD ROBANI
NIM: 1420210169

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / EKONOMI SYARIAH**

2018



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. Rektor IAIN Kudus

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

Di -

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi Saudara: **Imdad Robani**, NIM: **1420210169** dengan judul: **"Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Progam Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 13 November 2018

Homat kami,

Dosen Pembimbing

Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D
NIP. 197310282002121002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Imdad Robai**
 NIM : **1420210169**
 Jurusan : **Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah**
 Judul Skripsi : **“Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah”**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Institut Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

11 Desember 2018


Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 27 Desember 2018

Ketua Sidang / Penguji I


Penguji II


Dr. H. Solikul Hadi, M.Ag.
 NIP. 196702132000031001


Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I
 NIP. 197802252009121001

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III


Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D
 NIP. 197310282002121002


Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM
 NID. 197004281001042016



Mengetahui
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Supriyadi, SH., MH.
 NIP. 197210201999031001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imdad Robani

NIM : 1420210169

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah

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

Kudus, 13 November 2018

Yang membuat pernyataan



Imdad Robani
NIM :1420210169

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(QS. Ar- Ra’d : 11)¹

¹ Al-Qur’an Surat Ar-Ra’d Ayat 11, *Al-Qur’an dan Terjemah*, Syaamil Qur’an, Bandung, 2009, hlm. 250

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan alhamdulillah wasyukurillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT. Keberhasilan dan kesuksesan penulisan skripsi ini tidak dapat dicapai tanpa perjuangan dan usaha pribadi. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, peneliti dengan tulus mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

- ❖ Ayahanda Imam Shobari dan Ibunda Saidah tercinta. Terima kasih atas segala cinta, doa, kesabaran, kasih sayang, keikhlasan dan pengorbanan yang selama ini telah diberikan kepada peneliti, yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih yang tulus, dan senantiasa selalu mendoakan penulis. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada kalian serta selalu dalam lindungan Allah SWT. *Aamiin ya Rabbal'alamin.*
- ❖ Adikku Viskha Kholidah yang telah memberikan semangat sehingga aku dapat menyelesaikan skripsiku ini.
- ❖ Sahabat-sahabat seperjuanganku Ekonomi Syariah kelas E angkatan 2014. Aku pasti sangat merindukan kekompakan, kebersamaan, dan canda tawa bersama kalian.
- ❖ Teman-teman PPL angkatan 2017 kelompok 10 yang sudah berjuang bersama-sama menikmati suka dan duka dengan penuh semangat.
- ❖ Keluarga barukku KKN IAIN Kudus angkatan 2018 kelompok 067 di Desa Tugu Lor terutama Mas Qosim, Mbak Ani, Mbak Indah dan Mbak Dwi yang sudah memberi warna baru dalam memaknai arti sebuah kehidupan
- ❖ Halimatus Sa'diyah, terima kasih atas doa dan motivasinya yang menjadikan hari-hariku semangat dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Tn. Shabiir, terima kasih sudah menjadi salah satu motivator dalam memahami arti sebuah kehidupan yang fana' ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekian alam.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini tentulah tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran, maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Dr. H. Mundzakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, MH., selaku ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus
3. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph. D., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Ketua Unit Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rajamuddin B selaku Administration dan HRD Staff PO. Haryanto yang sudah memberikan izin dalam penelitian ini.

7. Ayahanda Imam Shobari dan Ibunda Saidah tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik materil maupun spiritual. Serta tanpa rasa lelah membimbing dan berdo'a setiap langkah diri. Sehingga peneliti termotivasi dan terinspirasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besarku, adikku, serta orang terdekatku yang selalu memberikan senyuman indah dan motivasi tanpa henti sehingga peneliti selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Progam Studi Ekonomi Syariah khususnya angkatan 2014 kelas E yang selalu memberi masukan dan bantuan kepada peneliti selama belajar di Institut Agama Islam Negeri Kudus ini.
10. Seluruh responden yang telah membantu mengisi angket penelitian. Skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari Anda semua.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik dan saran dari siapapun diharapkan menjadi pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan para pembaca pada umumnya. *Amin...*

Kudus, 13 November 2018

Peneliti



Imdad Robani
NIM: 1420210169