

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI,  
KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA  
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* GRAB DI KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Tugas Akhir dalam Bidang Manajemen Bisnis Syari'ah (MBS)**

*Oleh:*

**KURNIA SARI**  
**NIM 1620310006**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM  
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH  
TAHUN 2020**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613  
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Kurnia Sari  
NIM : 1620310006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Ojek *Online* Grab Di Kudus.

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 28 Oktober 2019 sampai dengan 21 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 20 Mei 2020

Dosen Pembimbing

Dosen Asisten Pembimbing

Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197507202003121003

Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak.  
NIP. 198712212028042016



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Conge Ngembalrejo KotakPos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi  
 saudara:

Nama/NIM : Kurnia Sari / 1620310006  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Bisnis  
 Syari'ah  
 Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas  
 Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap  
 Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi  
 Ojek Online Grab Di Kudus.**

Telah diujikan pada **03 Juni 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian  
 Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium  
 Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Ketua/Penguji I</b> <u>Dr. Nur Aris, M.Ag.</u> NIP. 197509032001121002	10-6-2020	
<b>Penguji II</b> <u>Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si.</u> NIP. 198503212011011011	10-6-2020	
<b>Sekretaris/Penguji III</b> <u>Moh. Nurul Qomar, M.EI</u> NIP. 198403162018011001	10-6-2020	
<b>Dosen Pembimbing</b> <u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003	10-6-2020	
<b>Dosen Pembimbing II</b> <u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy. Ak</u> NIP. 198712212028042016	10-6-2020	
<b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</b> <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	10-6-2020	



**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Sari  
NIM : 1620310006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Ojek *Online* Grab Di Kudus” adalah benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Kudus, 14 Mei 2020

Yang menyatakan,



**Kurnia Sari**  
**NIM.1620310006**

## MOTTO

*“You must give the customer the best value and make a reasonable profit.”*  
(James Cash Penney)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> *Crazy Billionaires Speak*, (United States of America: Hodderway Books, 2008),72

## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, sebuah karya sederhana ini penulis persembahkan dengan setulus hati kepada:

1. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan motivasi, arahan dan mengiringi langkahku dengan segala doa menuju keberhasilanku.
2. Ketiga Kakakku dan yang tiada henti memberi perhatian, semangat dan doa serta keponakanku yang selalu memberikan kebahagiaan.
3. Guru-guruku di SD 10 Gondosari, SMP 1 Gebog, SMK 1 Kudus dan segenap dosen IAIN Kudus yang telah memberikan ilmu tak ternilai harganya.
4. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat dan doa.
5. Teman-teman seperjuangan MBS A 2016 yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun.
6. Suamiku di masa depan.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Ojek *Online* Grab Di Kudus” dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

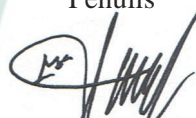
1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ijin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
4. Husnurrosyidah, S.Pd.,M.E.Sy. selaku Dosen Asisten Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan motivasi.
6. Staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu mempermudah segala urusan.
7. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan motivasi, arahan dan mengiringi langkahku dengan segala doa menuju keberhasilanku.
8. Ketiga Kakakku yang tiada henti memberi perhatian, semangat dan doa.
9. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat dan doa.
10. Teman-teman terbaik Nailis Zulfa, Alni Budiarti, Ayu Andhani, Risqiyani, Zum Ratun Nikmah, Rizka Amalia yang membantu serta memberikan masukan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku tersayang Tasya Anisa, Devi Marta Adreani, Mira Agustin yang sudah memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesahku.

12. Teman-teman seperjuangan MBS A 2016, yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun.
13. Idolaku member EXO (Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Do Kyungsoo, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Kim Jongin, Ooh Sehun) yang menjadi penyemangat dan memberikan kebahagiaan yang sangat berarti bagi penulis
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberi dorongan serta bantuan dalam menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan tulisan ini.

Kudus, 14 Mei 2020

Penulis



**Kurnia Sari**  
**1620310006**