

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI BUS  
DI PO HARYANTO KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh:**

**SINTA ROHMANIA  
NIM 1720210219**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
2021**



**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 : Sinta Rohmania  
NIM : 1720210219  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan  
Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Agustus 2020  
Sampai dengan 03 Maret 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 03 Maret 2021  
Pembimbing,



Dr. H. Abdurrohman Kasdi, L.C., M.Si  
NIP. 197602252003121002



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com),  
 website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : SINTA ROHMANIA  
 NIM : 1720210219  
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Prodi : EKONOMI SYARIAH  
 Judul : PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI BUS DI PO HARYANTO KUDUS

telah diujikan pada **06 Mei 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</b> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	18-05-21	
<b>Tina Martini, S.E., M.Si.</b> NIP. 1977032320021220031 Ketua/Penguji II	18-05-21	
<b>Suparwi, S.Pd.I., M.M.</b> NIP. 198809031033042016 Sekretaris/Penguji III	19-05-21	
<b>Dr.H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</b> NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing		
<b>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



...

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Sinta Rohmania, NIM. 1720210219** 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 menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 03 Maret 2021

Yang menyatakan,



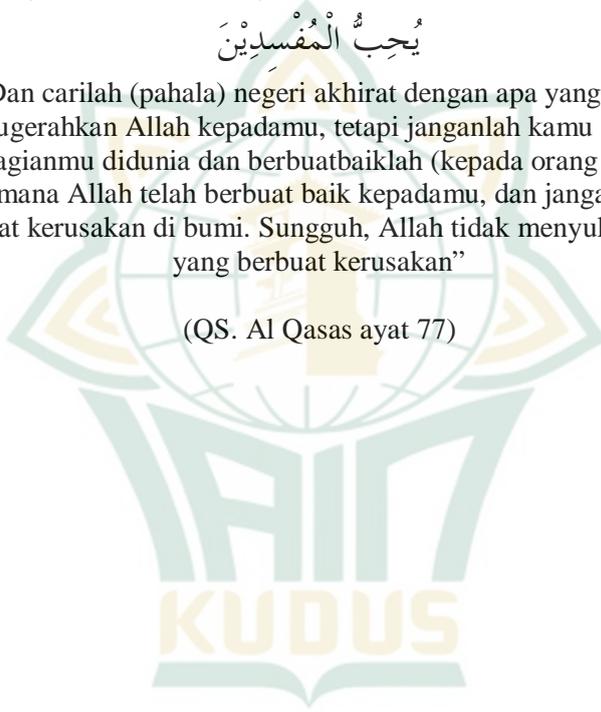
*Sinta Rohmania*  
Sinta Rohmania  
NIM: 1720210219

**MOTTO**

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

”Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”

(QS. Al Qasas ayat 77)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat, hidayah, petunjuk serta nikmat yang melimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan baik dan tepat waktu tanpa ada halangan suatu apapun dan kupersembahkan skripsi ini dengan ketulusan hati kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Bapak Sugiyanto dan Ibu Suharyati yang telah membimbing sampai dengan detik ini, selalu mensupport dalam hal apapun. Dan terimakasih atas limpahan kasih sayang, doa yang tulus serta motivasi yang tidak penulis dapat ditempat manapun.
2. Kakak-kakakku tersayang yang telah memberikan support, mengajari tentang kemandirian, tidak selalu bergantung kepada orang lain dan sikap pantang menyerah.
3. Khoirul Anam yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi ini, teman riwa riwi dan tempat mencurahkan keluh kesah dan beban hidup, selalu memberikan semangat dan mengajari arti sebuah kesabaran dan perjuangan hidup. Semoga bisa wisuda bareng.
4. Teman SMA Ekavia Larasati yang telah mencurahkan limpahan kasih sayang seperti saudara sendiri.
5. Teman-temanku Helena, Isna, Dwi, Hesti, Essy, Vika yang selalu menemani mengerjakan tugas dadakan, tugas deadline baru dikerjakan, teman curhat. Semoga kita bisa lulus dan wisuda bareng.
6. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah-F angkatan 2017 atas canda tawa, suka duka dan kebersamaanya selama 4 tahun ini.
7. Teman-teman KKN IK DR 132 yang telah memberikan pengalaman berharga dan kebersamaan selama 2 bulannya.
8. PO Haryanto Kudus yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta melancarkan penyusunan skripsi ini. Semoga PO Haryanto Kudus makin jaya dan maju.
9. Seluruh penumpang PO Haryanto Kudus yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
10. Semua pihak yang terlibat pada proses pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas limpahan doa yang telah dipanjatkan dan telah membatu terselesainya skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S V/s	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah		

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur selalu dipajatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya dan tak lupa sholawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk bagi umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk mendapat gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. Dengan judul skripsi **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi di PO Haryanto Kudus”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan dan dorongan dari banyak pihak yang telah membantu sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mudzakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian yang dilakukan pada skripsi ini.
3. Bapak Surepno, M.Si. selaku ketua program studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag. selaku dosen wali yang telah memberi dorongan serta motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Para dosen pengampu mata kuliah dan seluruh staff pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan secara ikhlas ilmunya dan motivasi.
7. Staff perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan layanan perpustakaan untuk referensi dalam penelitian ini.
8. Bapak Sugiyanto dan Ibu Suharyati tercinta serta kakak-kakakku tersayang atas dukungan, doa restu dan motivasinya sehingga penyusunan skripsi ini diberi kelancaran.
9. Keluarga besar Ekonomi Syariah F angkatan 2017 yang tak bisa disebutkan satu persatu.

10. Semua pihak yang terlibat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk memperbaiki penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian yang berkaitan dengan skripsi ini.

Kudus, 03 Maret 2021

Penulis



Sintia Rohmania  
1720210219

