



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM
(STUDI KASUS BUS PO PANGERAN)**



AVIE TRISNA RAMADHAN

NIM 4118014

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM
(STUDI KASUS BUS PO PANGERAN)**



AVIE TRISNA RAMADHAN

NIM 4118014

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MUSLIM (STUDI KASUS BUS PO PANGERAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

AVIE TRISNA RAMADHAN

NIM 4118014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MUSLIM (STUDI KASUS BUS PO PANGERAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

AVIE TRISNA RAMADHAN

NIM 4118014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Avie Trisna Ramadhan

NIM : 4118014

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim (Studi Kasus Bus PO Pangeran)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 16 Mei 2025
Yang menyatakan



Avie Trisna Ramadhan
NIM 4118014

NOTA PEMBIMBING

Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Avie Trisna Ramadhan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Avie Trisna Ramadhan

NIM : 4118014

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim (Studi Kasus Bus PO Pangeran)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih. *Wassalamualaikum Wr.Wb*

Pekalongan, 16 Mei 2025

Dosen Pembimbing



Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Pahlawan No.52 Kajen Kab. Pekalongan, www.febi.uingsdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : Avie Trisna Ramadhan
NIM : 4118014
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim (Studi Kasus Bus PO Pangeran)
Dosen Pembimbing : Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.

Telah diujikan pada hari kamis, tanggal 12 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


Muhamad Masrur, M.E.I
NIP. 1979/2112015031001


Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I
NIP. 19840222019031003

Pekalongan, 12 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

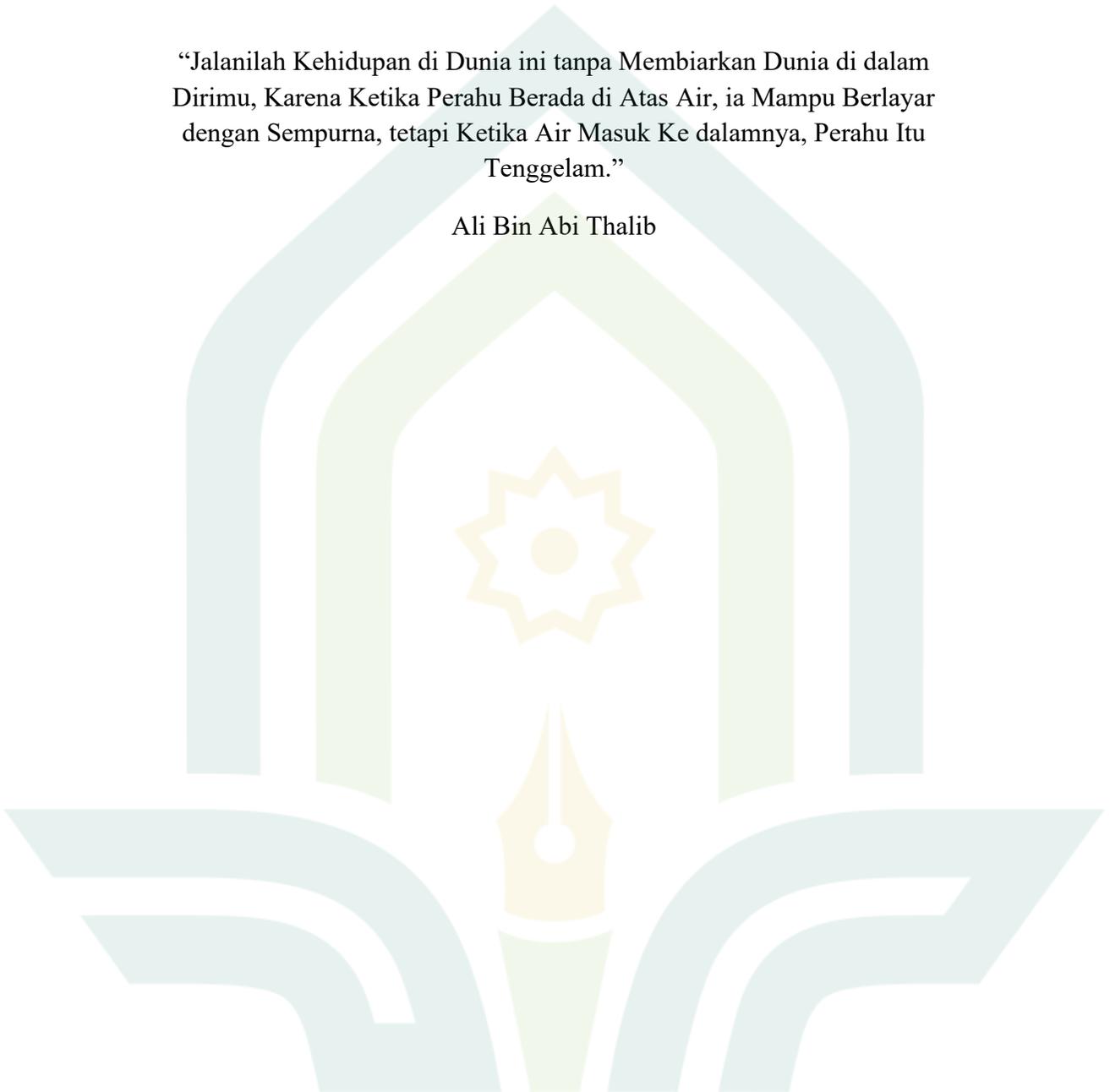



Dr. H. AM. Hafidz Ma'Shum, M.Ag.
NIP. 1978061620003121003

MOTTO

“Jalanilah Kehidupan di Dunia ini tanpa Membiarkan Dunia di dalam Dirimu, Karena Ketika Perahu Berada di Atas Air, ia Mampu Berlayar dengan Sempurna, tetapi Ketika Air Masuk Ke dalamnya, Perahu Itu Tenggelam.”

Ali Bin Abi Thalib



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Trisnanto dan Ibu Nuryaningsih yang selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, memberikan dukungan do'a, semangat, serta kasih sayang dalam upaya meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Keluargaku tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya Ibu Wilda Yulia Rusvida, M.Sc. yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan dan kelancaran dalam penulisan karya

- ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya Bapak Dr. H. AM. Khafidz Ma'shum, M.Ag. yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
 6. Kepada orang-orang tersayang (Didiet, feranita ikfa mawardani dan wildan) yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi motivasi saya menuju gelar Sarjana Ekonomi.
 7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan semoga kita sukses selalu.
 8. Teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan, motivasi serta do'a.

ABSTRAK

AVIE TRISNA RAMADHAN. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim (Studi Kasus Bus PO Pangeran)

Penelitian ini bertujuan : 1. untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran). 2. untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran). 3. untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran). 4. untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan muslim bus po pangeran dengan 86 responden yang menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Terdapat variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dengan bantuan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan muslim. Secara keseluruhan tingkat kesalahan 5% adalah 2,72 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,877 > 2,72$. Hasil ini berarti kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan .

ABSTRACT

AVIE TRISNA RAMADHAN. The Influence of Service Quality, Facilities and Price on Muslim Customer Satisfaction (Case Study of PO Pangeran Bus)

This study aims to: 1. To determine the quality of service has a significant effect on Muslim customer satisfaction (case study of PO Pangeran bus). 2. To determine the facilities have a significant effect on Muslim customer satisfaction (case study of PO Pangeran bus). 3. To determine the price has a significant effect on Muslim customer satisfaction (case study of PO Pangeran bus). 4. To determine the quality of service, facilities and price have a significant effect on Muslim customer satisfaction (case study of PO Pangeran bus)

This study uses a quantitative approach. The population in this study were Muslim customers of PO Pangeran bus with 86 respondents using the Purposive Sampling technique. There are independent variables, namely service quality, facilities and price, the dependent variable is customer satisfaction. By using instrument testing, classical assumption testing, hypothesis testing with the help of SPSS 26.

The results of this study indicate that the independent variables of service quality, facilities and price have a significant effect on the dependent variable, namely Muslim customer satisfaction. Overall the error rate of 5% is 2.72 then $f_{count} > f_{table}$ which is $12.877 > 2.72$. This result means that the quality of service, facilities and price on customer satisfaction have a significant influence.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Syafi'i, MEI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Wilda Yulia Rusvida, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. AM. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan, memotivasi dan mendoakan selama ini.
8. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2018.
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 18 Mei 2025



Avie Trisna Ramadhan
NIM 4118014

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7
B. Telaah Pustaka.....	23

C. Kerangka Berpikir	27
D. Hipotesis	28
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Pendekatan Penelitian	31
C. Setting Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Variabel Penelitian	33
F. Definisi Operasional Variabel	34
G. Sumber Data	36
H. Teknik Pengumpulan Data	36
I. Metode Analisis Data	37
BAB IV	44
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
B. Deskripsi Data	44
D. Pembahasan	55
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia Berdasarkan terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

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

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambang	Tidak dilambang
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	i	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kho	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	Zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Goin	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ=a	أ ي = ai	أ = ā
إ=i	أ و = au	أ ي = ī
أ=u		أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة

Ditulis

mar'atun jamīlah

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة Ditulis *fātimah*

4. Syaddad

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut :

Contoh:

ربنا Ditulis *Rabbanā*

البر Ditulis *al-birr*

5. Kata Sadang Artikel

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

Contoh:

الشمس Ditulis *asy-syamsu*

الرجل Ditulis *ar-rajulu*

السيدة Ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang diikuti oleh “huruf *qamariyah*” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر Ditulis *al-qamar*

البدیع Ditulis *al-badi’*

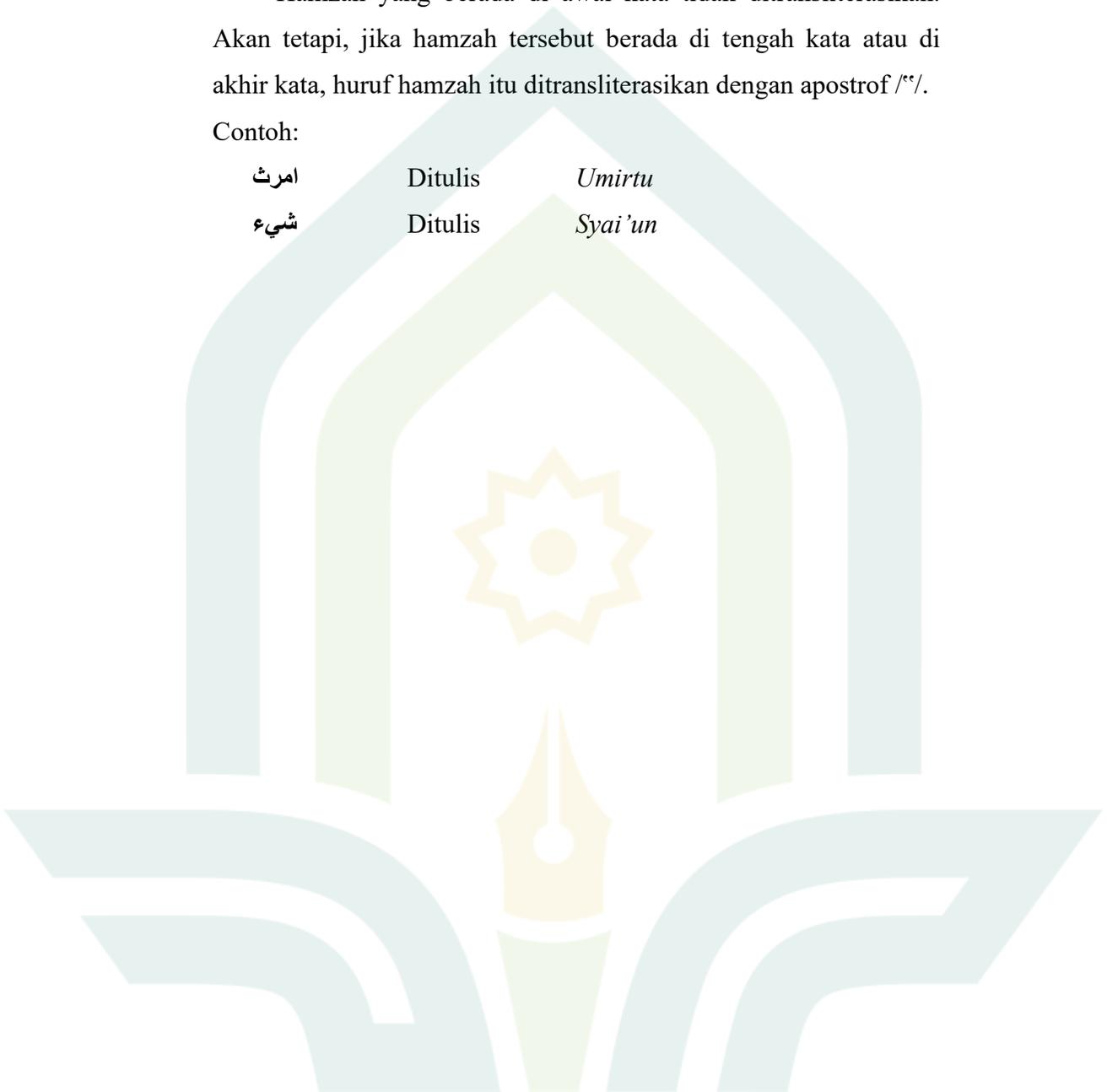
اجال Ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/’/).

Contoh:

امرث	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai’un</i>

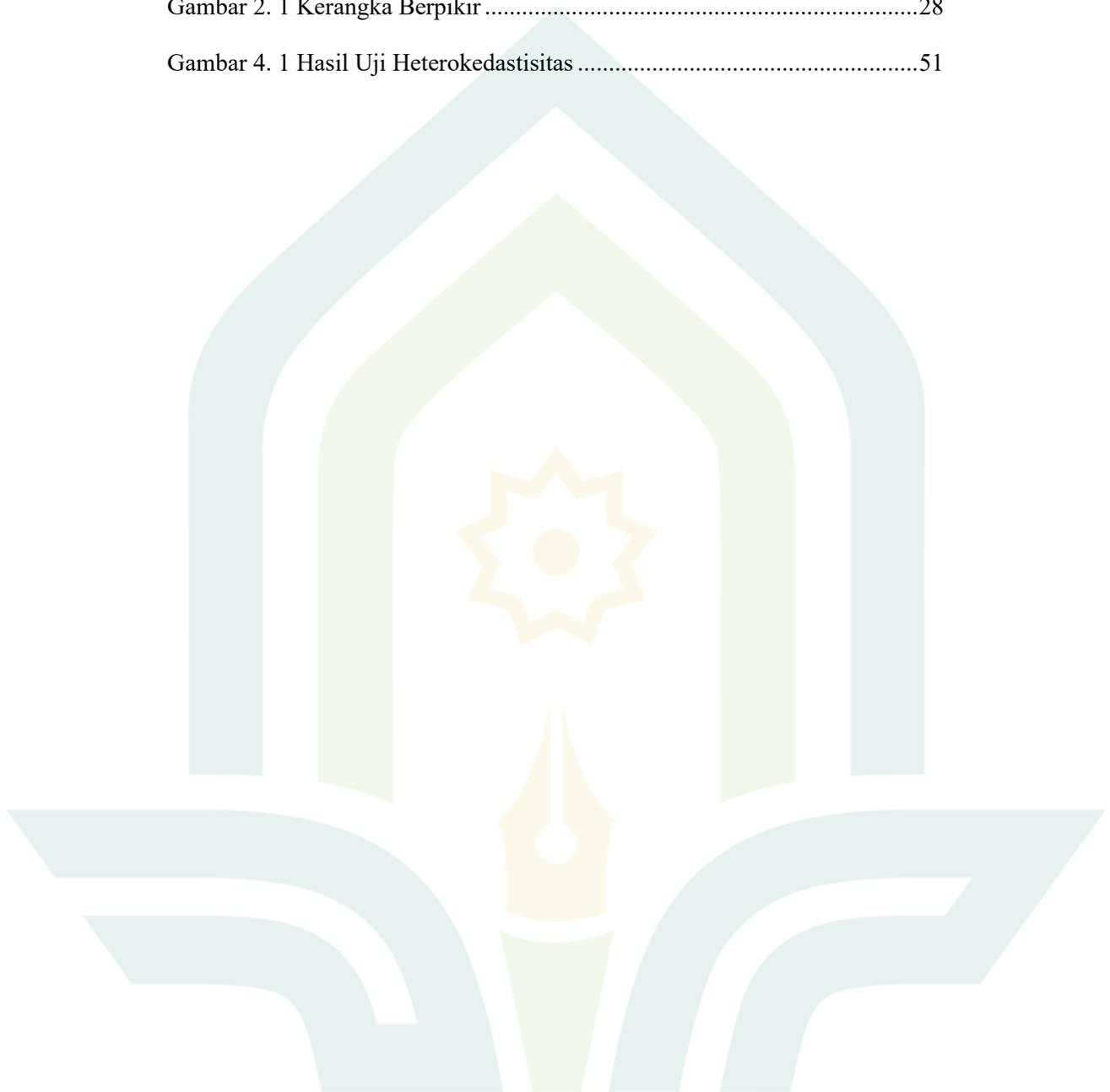


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Tarif Tujuan Per Unit PO Bus Pangeran	2
Tabel 1. 2 Data Perkembangan Omset Per Tahun PO Bus Pangeran	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3. 2 Penetapan Skor Jawaban Angket Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Agama.....	45
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Fasilitas	45
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Harga	46
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi Fasilitas.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validasi Harga	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validasi Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji multikolinearitas	50
Tabel 4. 14 Uji Glejser	51
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 16 Uji t.....	53
Tabel 4. 17 Uji F.....	54
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi R	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	I
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner	V
Lampiran 3 Data Deskripsi Responden	XV
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	XVI
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	XX
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	XXI
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	XXII
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	XXIII
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	XXIV
Lampiran 10 Hasil Uji t.....	XXV
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	XXVI
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	XXVII
Lampiran 13 Surat Izin Penelitian	XXVIII
Lampiran 14 Surat Izin Telah Melaksanakan Penelitian.....	XXIX
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian	XXX
Lampiran 16 Riwayat Hidup Penulis	XXXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi global, berbagai sektor jasa dan non-jasa telah berkembang pesat, terutama di sektor jasa, yang telah menciptakan banyak peluang usaha dan lapangan kerja baru. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh peningkatan regulasi ekonomi di sektor jasa. Bisnis jasa seperti transportasi sering disebut sebagai pusat ekonomi negara(Nur dll. 2021).

Setiap bisnis lain, termasuk penyedia jasa transportasi, memerlukan data berbeda tentang pelanggan yang mereka layani. Mereka memerlukan informasi ini untuk menemukan, melihat, dan memberikan layanan berkualitas. Perusahaan dapat menentukan apakah kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan selaras dengan permintaan dan preferensi mereka dengan menggunakan umpan balik konsumen terhadap kualitas layanan perusahaan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang diberikan oleh perusahaan atau individu kepada pelanggan. Ini termasuk tindakan yang dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan layanan yang memenuhi standar keunggulan yang ditetapkan perusahaan.(Basri, Yulian Ma'mun, and Malihah 2023). PO. Pangeran selalu memperhatikan layana kepada Konsumennya agar tidak mengecewakan mereka dan ketika ada yang mengajukan keluhan tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah. Po. Pengeran akan sigap pada keluhan masalah konsumen.

Fasilitas merupakan faktor penting lainnya yang perlu dipertimbangkan selain kualitas layanan. Dengan memiliki segala fasilitas akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas. Fasilitas yang memenuhi tuntutan dan kenyamanan pengguna jasa sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu komponen pelayanan adalah fasilitas, yang digunakan untuk memenuhi permintaan dan preferensi

pelanggan (Suhardi et al. 2022).

Fasilitas yang baik dari Po Pangeran secara konsisten memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang lebih bagus. Ini adalah salah satu hal yang harus ditawarkan untuk membantu pelanggan dalam membuat keputusan tentang apa yang akan mereka beli, lebih puas, dan mendapatkan pengalaman perjalanan yang lebih berkesan.

Banyaknya pilihan transportasi yang tersedia di wilayah Pemalang, persaingan di dunia usaha termasuk transportasi terlihat jelas pada PO bus. Kemampuan bisnis yang berorientasi pada layanan untuk memuaskan pelanggannya melalui harga tidak diragukan lagi merupakan komponen yang diperlukan. Oleh karena itu, agar dapat mengikuti perubahan yang semakin ketat di industri bisnis, perusahaan harus terus memperhatikan aspek-aspek ini.

Harga artinya satuan uang yang bisa ditukar buat mempunyai dan menerima sejumlah kombinasi asal produk serta pelayanannya (Basri et al. 2023). Berdasarkan hasil observasi di PO Bus Pangeran harga yang ditetapkan harga sesuai dengan tempat tujuan konsumen, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Daftar Tarif Tujuan Per Unit PO Bus Pangeran

No	Tempat tujuan	Harga /unit
1.	Pemalang – Guci	Rp 4.000.000,00
2.	Pemalang – Semarang	Rp 6.000.000,00
3.	Pemalang – Jogjakarta	Rp 9.000.000,00
4.	Pemalang – Wali Songo	Rp 15.000.000,00
5.	Pemalang – Bali	Rp 25.000.000,00

Dari data tersebut, Harga diakui sesuai dengan apa yang diterima pelanggan dalam hal penggunaan, keamanan, dan lain-lain berdasarkan data ini. Harga harus jelas dan mewakili keuntungan bagi pelanggan dan vendor dalam Islam. Dengan kata lain, pembeli menerima keuntungan sebesar harga pembelian, dan penjual menerima keuntungan tipikal.

Tabel 1. 2 Data Perkembangan Omset Per Tahun PO Bus Pangeran

Tahun	Omset
2019	Rp 290.000.000,00-
2020	Rp 345.000.000,00-
2021	Rp 555.000.000,00-
2022	Rp 600.000.000,00-
2023	Rp 625.000.000,00-
2024	Rp 630.000.000,00-

Data tersebut, omset pertahun Po Pangeran pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan secara drastis diakibatkan pandemi covid-19 dan secara bertahap pada tahun 2021,2022,2022,2023 dan 2024 omset po pangeran mengalami kenaikan yang signifikan.

Menurut Islam, semua praktik bisnis harus memperlakukan pelanggan dengan cara sebaik mungkin. Hal ini termasuk bersikap ramah, berperilaku dan berbicara dengan tepat, bersikap sopan, tanggap terhadap segala hal, dan memperhatikan harapan pelanggan. Jika kebutuhan pelanggan terpenuhi, mereka akan puas dengan pelayanannya. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah Qur'an surat Yasin ayat 41-42 yang berbunyi :

وَآيَةٌ لَهُمْ أَنَّا حَمَلْنَا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْفُلِكِ الْمَشْحُونِ ٤١
وَخَلَقْنَا لَهُمْ مِنْ مِثْلِهِ مَا يَرْكَبُونَ ٤٢

Artinya “Dan suatu tanda (kebesaran Allah) bagi mereka adalah bahwa kami angkat keturunan mereka dalam kapal yang penuh muatan, dan kami ciptakan (juga) untuk mereka (angkutan lain) seperti apa yang mereka kendarai”

Ayat diatas menjelaskan bahwa bahtera kehidupan manusia bisa membentuk indera angkutan darat yang ditarik oleh binatang, mirip dokar, pedati, gerobak, serta sebagainya, untuk memungkinkan orang dan segala barang yang lebih banyak diangkut.

Harga merupakan elemen lain yang mempengaruhi kebahagiaan pelanggan selain kualitas layanan. Salah satu elemen penting dalam penjualan adalah harga. Agar konsumen dapat membeli suatu barang, harganya harus sesuai dengan keadaan keuangannya. Karena kepuasan pelanggan merupakan kesan pertama bagi pelanggan, maka sangat penting untuk membangun rasa aman, nyaman, dan percaya agar dapat memberikan rasa puas (Rusmita, Sulton, and Arifien 2019). Po Pangeran lebih diminati dari po bus lain-lainnya, walaupun harga lebih tinggi pelanggan khususnya muslim tetap memilih untuk berwisata ataupun berziarah.

Perusahaan P.O. Pangeran terlibat dalam penyediaan layanan transportasi. Secara umum, bisnis harus mencari cara buat tahu apa yang diperlukan serta diinginkan pelanggan, serta apa yang dapat memuaskan mereka. Mengingat hal di atas, tampaknya keberhasilan dalam pemasaran sangatlah penting.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pentingnya, penulis ingin meneliti perihal “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim (Studi Kasus Bus PO Pangeran)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)?
3. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)
2. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)
3. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Muslim (studi kasus bus po pangeran)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Menambahkan pengetahuan dan wawasan dalam mempertimbangkan antara teori - teori yang diperoleh menggunakan penerapannya secara pribadi didunia kerja yang sebenarnya.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pembaca

Akibat penelitian ini bisa memberikan perspektif baru dalam ilmu ekonomi, khususnya dalam hal perusahaan PO Bus, yang melihat bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga.

- b. Bagi perusahaan

Untuk membantu bisnis membuat keputusan tentang bagaimana memaksimalkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan bisnis.

- c. Bagi peneliti

Diperlukan bahwa penelitian ini akan berfungsi menjadi referensi bagi mahasiswa dalam penelitiannya yang akan datang, serta sebagai sumber informasi tentang kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap

kepuasan pelanggan muslim.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi pembahasan dalam lima bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

- BAB I : PENDAHULUAN**
Pembahasan yang akan dijabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II : LANDASAN TEORI**
Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.
- BAB III : METODE PENELITIAN**
Pada bab ini akan dijabarkan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, settingan penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan analisis data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN**
Pembahasan yang akan diuraikan dalam bab ini yaitu data penelitian, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.
- BAB V : PENUTUP**
Berisi kesimpulan dan hasil penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Pada bagian akhirnya dilengkapi daftar pustaka, lampiran dan daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan muslim memilih Studi Kasus Bus Po Pangeran.
2. Fasilitas memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan muslim memilih Studi Kasus Bus Po Pangeran.
3. Harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan muslim memilih Studi Kasus Bus Po Pangeran.
4. Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan muslim memilih Studi Kasus Bus Po Pangeran.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan adalah karyawan Bus PO.Pangeran selalu menumbuhkan rasa percaya para Pelanggan. Kepercayaan merupakan faktor yang paling penting dalam sebuah transaksi, PO.Pangeran harus memberikan jaminan atau komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.
2. fasilitas adalah Bus PO.Pangeran menyediakan ruang tunggu yang memadai. Armada yang sudah bagus, lokasi yang strategis, fasilitas dan jenis jasa sudah memenuhi harapan masyarakat. Tetapi ada hal-hal yang perlu dibenahi seperti ruang tunggu memang belum memadai dan kurang luas sehingga kurang menjamin rasa keamanan.
3. Harga yang ditetapkan Bus PO.Pangeran sesuai dengan harapan pelanggan. Disarankan kepada perusahaan agar dapat meninjau kembali harga jual yang ditetapkan selama ini, sehingga pelanggan atau konsumen berminat untuk melakukan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, Nurul, Mokh Irsyad, and Wawan Oktriawan. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)." *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3(2):177–94. doi: 10.52593/mtq.03.2.01.
- Alana, Peggy Rahma, and Tanto Askriyandoko Putro. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...* 180–94.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basri, Hasan, Muhammad Yulian Ma'mun, and Lola Malihah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 3(1):99–113. doi: 10.56799/jceki.v3i1.2284.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Diani, and Syaifullah. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder."
- Dougherty, James E., and Robert L. Pfaltzgraff. 1990. *Contending Theories of International Relations A Comprehensive Survey*. 5th Editio.
- Fakhrudin, Arif, Maria Valeria Roellyanti, and Awan. 2022. *Bauran Pemasaran*. yogyakarta: Deepublish.
- Fure, Hendra. 2013. "Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan

- Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca.” *Journal of Clinical Oncology* 32(27):3083. doi: 10.1200/JCO.2014.56.8501.
- Indartini, Mintarti, and Mutmainah. 2024. *Analisi Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi Dan Regresi Linier Berganda*. Vol. 14.
- Indrasari, Meiyhiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Vol. 01. Sukabumi: UP. Unitomo Press.
- Masayu Rosyidah, and Rafiqa Fijra. 2021. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Musyawah, Irdha Yanti. 2020. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim Pada Toko Rumah Jahit Akhwat (Rja) Di Kabupaten Mamuju.” *Journal of Economic, Management and Accounting* 1(1):49–59.
- Nanda, Marini Tree, and Yvonne Wangdra. 2020. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 7(2):5.
- Nur, Nur Khaerat, Parea Rusan Rangan, Mahyuddin, Hasmar Halim, Miswar Tumpu, Gito Sugiyanto, Louise Elizabeth Radjawane, Siti Nurjanah Ahmad, and Erly Ekayanti Rosyida. 2021. *Sistem Transportasi*. Vol. 1. yayasan kita menulis.
- Nurhadi, Nurhadi. 2020. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.” *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2(2):137. doi: 10.14421/ekbis.2018.2.2.1100.
- Prianto, Rachel Seprilina. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Rosalia Indah.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Rosalia Indah*.
- Purnomo, Heri, Rino Sardanto, and Basthoumi Muslih. 2020. *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. 1st ed.

Nganjuk: CV. Adjie Media Nusantara.

- Purwanto, Nuri, Budiyo, and Suhermin. 2022. *Theory Of Planned Behavior: Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth Pada Konsumen Marketplace*. Vol. 11. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Putri, Aldella Anka. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Dan Harga TERHADAP Kepuasan Pelanggan Pada Adiksi Coffee." 1–23.
- Rusmita, Fariski Nurfebriani, Muhammad Sulton, and Mesra Surya Arifien. 2019. "Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Lamongan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):37–44.
- Saputra, Muhammad Ridonny, and Andri Riyadi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Pada Pt Surya Jaya Cargo Di Sandul." *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 8(2):165–74.
- Sariah, and Indra. 2024. "Journal of Islamic Economics." *Al-Azhar : Journal of Islamic Economics* 6(1):14–30.
- Sudiyono, Maris Kurniawati, and Rita Indah Mustikowati. 2018. "Manajemen Pemasaran Usaha Wisata." *Manajemen Pemasaran Usaha Wisata* 6.
- Sugiyono. 2019a. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. edited by Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019b. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. edisi kedua. edited by Sutopo. Yogyakarta: Alfabeta.
- Suhardi, Yusuf, Zulkarnaini Zulkarnaini, Agustian Burda, Arya Darmawan, and Adila Nur Klarisah. 2022. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 31(02):31–41. doi: 10.36406/jemi.v31i02.718.