
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OM-JEK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pedagang
Kaki Lima Di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara)**

Abstrak

Sudarono Efendi Sofyan¹

Eliya Lailatul Zahra²

STEI Darul Qur'an Minak Selehah Lampung Timur

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terdapat inovasi baru yaitu transportasi berbasis online. Yang mulai marak di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2020, dimulai dari Jasaku, Cetar, We-Jek, Ojk, Om-Jek dan lainnya. Om-Jek adalah komunitas yang menyediakan pelayanan transportasi ojek online dan berdiri di Desa Braja Sakti. Pada tahun 2021. Kehadiran Om-jek ini sangat membantu pedagang kaki lima dan para konsumennya tanpa harus menghampiri pedagang para konsumen bisa membeli produk yang diinginkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan Om-jek terhadap kepuasan pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Om-Jek dalam Perspektif Ekonomi Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Om-jek terhadap kepuasan pengguna Jasa Transportasi Ojek Online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 33 Responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan dan menjual makanan.

Hasil yang diolah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa uji T untuk variabel kualitas pelayanan (X) dihasilkan bahwa nilai probabilitas (sig) $0,00 < 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Om-Jek. Dalam hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa R_{square} sebesar 0,614 yang berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi perubahan kepuasan pelanggan sebesar 61,4% sedangkan sisanya 38,6% mampu dijelaskan dengan variabel lain. Yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Om-Jek.

Kata Kunci: Transportasi Ojek Online, Kualitas Pelayanan,

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting di era globalisasi. Dalam pencarian untuk perbaikan, sebuah perusahaan muncul sebagai komponen vital. Layanan perusahaan membawa kepuasan bagi penggunanya. Pemenuhan harapan dan kebutuhan dimungkinkan jika kriteria terpenuhi, yang dapat membuat pengguna baru membuat keputusan yang tepat dalam memilih pelayanan. Mengembangkan hubungan emosional yang kuat dengan perusahaan sangat penting untuk menjadi upgrade pilihan bagi mereka yang merupakan pengguna setia. Dalam rangka meningkatkan citra perusahaan dan kinerja bisnis, perusahaan menerapkan berbagai strategi dan inisiatif. Melalui pengamatan pandangan masyarakat, menjadi jelas bahwa mereka memainkan peran penting dalam membentuk perspektif dan perilaku individu.¹

. Jasa industri terhitung melegakan bila bisaenuhi patokan pelayanan serta keinginan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas berikutnya hendak memiliki kedekatan emosi untuk menggunakan jasa perusahaan sehingga selaku konsumen

¹ Eufrasia Restanti Kristiani, “Pengaruh Harg Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Transportasi Ojek Online Grab Bike” (Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2020), hal.3 <https://repository.usd.ac.id/38288/1/142214194.pdf> (Diakses pada kamis 27 April 2023 Pukul 18.45 WIB)

yang loyal. Konsumen yang patuh bisa menaikkan kinerja usaha perusahaan serta menaikkan gambaran perusahaan di mata masyarakat.²

Mutu jasa yang diserahkan ialah kemampuan terutama yang diberikan perusahaan untuk kebahagiaan klien ataupun pelanggan. Perusahaan wajib mencermati keadaan berarti untuk pelanggan supaya mereka merasa puas. Setelah pembelian, kepuasan konsumen dievaluasi, dan pengganti yang diseleksi paling tidak wajib membagikan hasil(Outcome) yang serupa ataupun melampaui impian pelanggan. Ketidakpuasan bisa terjalin bila hasil yang didapat tidak cocok dengan impian yang di idamkan pelanggan.

Kunci untuk mencapai kesuksesan terletak pada penyampaian layanan yang berkualitas. Salah satu ayat yang menganjurkan manusia melakukan kegiatan dengan jalan yang baik. Sebagaimana firman Allah swt. dalam (QS. An-Nisa [4] : 29)

Artinya: diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu”.³

Berdasarkan ayat tersebut Umat Islam diingatkan untuk tidak memakan harta saudaranya dengan cara yang batil, melainkan berebut rezeki di alam kebaikan. Hal ini menegaskan bahwa mencari rezeki yang halal dalam Islam ada

² Hafidhah dkk, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dikaji Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Jurnal Ekonomi dan bisnis syariah Vol 5, No 2 2021), hal.19. <https://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/ekobis/article/view/11550>. (Diakses Pada 14 April 2023, Pukul 15.22 WIB) ³ Kemenag, 2017. Al-Qur’an QS An-Nisa/4:29 .

tuntunannya dan bahwa seseorang tidak dilarang oleh agama untuk mencari nafkah selama halal. Perbuatan mencari nafkah yang halal adalah pekerjaan yang diterima dalam Islam selama Hukum Islam tidak dilanggar.

Beberapa perusahaan jasa yang menggunakan teknologi ini untuk menyatukan komunitas sebagai pembeli dan penjual. Mengakses transportasi berbasis aplikasi online juga menjadi lebih mudah. Pada tahun 2011 ketika transportasi online muncul sebagai tren terbaru. Dengan menggunakan aplikasi smartphone, konsumen kini dapat memesan sarana transportasi dengan mudah dan memilih layanan transportasi tersebut sesuai dengan pilihannya.³

Sejak adanya permasalahan transportasi tersebut, maka semakin banyak perusaha di industri jasa transportasi yang berpeluang untuk beroperasi seperti taxi, bus besar, becak bermotor, Truk, angkot umum serta usaha pangkalan ojek untuk memenuhi kebutuhan makan jasa transportasi, diperlukan adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukan hanya proses menciptakan sesuatu yang baru, tetapi produk atau hasil yang sebenarnya⁴.

Om-jek adalah sebuah komunitas yang menyediakan pelayanan transportasi4ojek online dan berdiri di Desa Braja Sakti pada tahun 2021 yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. . Om-jek adalah

³ Anggita Maulidia Putri, “*Dampak Go-Jek Terhadap Perekonomian Masyarakat Kota Kediri*” (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Prodi Manajen, Universitas Nusantara Pgri Kediri, 2020), hal.2. <http://repository.unpkediri.ac.id/1748/> 2020. 2020 (Diakses pada Kamis 28 April 2023 Pukul 18.350 WIB)

⁴ Siti Fatonah , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek” (Skripsi Fakulta ilmu sosial dan ilmu politik, Prodi administrasi bisnis, Universitas Muhammadiyah, hal.2 <https://repository.ummat.ac.id/1526/1/cover%20Skripsi.pdf>, (Diakses Pada, Kamis 27 April 2023 Pukul 19.20 WIB)

komunitas sadar sosial yang mendukung revolusi layanan ojek online. Om-jek didirikan di Desa Braja Sakti karena masyarakat ingin bekerja sama dengan tukang ojek terampil untuk meningkatkan dan menarik lebih banyak konsumen. Komunitas Om-jek kerap berkumpul di kawasan perdagangan kaki lima Desa Braja Sakti, menunggu pesanan dari pedagang kaki lima setempat.

Kehadiran Om-jek di Desa Braja Sakti ini sangat membantu pedagang kaki lima dan para konsumennya. Tanpa harus menghampiri pedagang para konsumen bisa membeli produk yang diinginkan. Kemudahan yang diperoleh konsumen ini dapat menambah minat pembeli dan meningkatkan pendapatan pedagang kaki lima. Dalam hal ini pihak Om-jek harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik karena jasa Om-jek sangat tergantung kepada kenyamanan dan kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Om-Jek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan Om-jek terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Ojek Online dalam Perspektif Ekonomi Islam?

III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode Kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang informasinya berupa angka- angka berdasarkan pada metafisika positivisme, yang dipakai untuk mempelajari pada populasi ataupun ilustrasi khusus serta buat mencoba anggapan yang sudah diresmikan.⁴

Penelitian ini merupakan tipe penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian dengan mencari sumber-sumber informasi yang dilakukan di lokasi terjadinya permasalahan, yaitu di Desa Braja Sakti Way Jepara Lampung Timur.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat dalam penelitian ini peneliti memilih desa braja sakti sebagai tempat penelitian dengan berbagai pertimbangan :

1. Tema dan permasalahan dalam penelitian ini di temukan di desa braja sakti.
2. Subjek pedagang kaki lima yang menggunakan jasa transportasi ojek online Om-Jek 1 kali dalam 3 bulan terakhir.

Menurut Prof. Dr.Sugiono sulit untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan, karena lamanya penelitian tergantung pada keberadaan sumber dan tujuan penelitian. Namun kemungkinan jangka peneitian akan berlangsung dalam waktu yang cepat.⁵

⁴ Ariès, Dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022)

⁵ Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, Cv, 2012), hal. 25

C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 variabel yaitu variable bebas (X) adalah kualitas pelayanan dan variable terkait (Y) adalah kepuasan pelanggan.

D. Populasi Dan Sample

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian mengacu pada semua item atau orang dengan atribut dan fitur tertentu yang menjadi dasar pengambilan kesimpulan. Jadi, selain manusia, populasi juga terdiri dari benda, hewan, tumbuhan, peristiwa, dan kejadian.⁶

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pedagang Kaki Lima Di Braja Sakti Way Jepara Lampung Timur yang baru saja menggunakan jasa transportasi online Om-jek atau yang pernah menggunakan jasa transportasi online minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir yaitu 33 Orang.

2. Sample

Pengambilan sample penelitian ini sesuai dengan pendapat Arikunto, yaitu: Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semua, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)*” (Bandung; CV Alfabet, 2016), hal. 81

E. Teknik Pengambilan Sample

Penelitian ini menggunakan metode random sampling untuk mengambil sample secara acak atau tanpa pandang bulu. Karena jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Desa Braja Sakti yaitu 33 orang responden. Dengan demikian pengguna seluruh populasi tanpa harus menarik sample penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai tehnik sensus.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Langkah-langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian merupakan mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan. Terdapat beberapa instrument dalam Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara adalah Metode pengumpulan data dalam suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah, yang merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Menurut kartono terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara.

Teknik ini digunakan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan mendapatkan data-data yang relevan. Metode ini digunakan untuk mewawancarai langsung (tatap muka) dengan pemimpin Om.jek.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi juga sebagai alat pengumpul data yang dapat dilakukan secara spontan dan dapat pula dengan daftar isian yang telah digunakan sebelumnya.⁷

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari data atau informasi dari surat kabar, catatan, buku, majalah, notulen rapat dan lainnya. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik ini dianggap lebih mudah dibandingkan teknik data yang lainnya.

4. Kuisioner (Angket)

Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberiseperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu juga kuisioner juga cocok digunakan

⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”. (Alfabeta, Bandung, 2022) hal.142

jila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.⁸

Responden adalah seseorang yang memberi jawaban atas pertanyaan yang dimuat.

G. Instrumen Penelitian

Penelitian kuantitatif dalam kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan dan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Alat yang digunakan dalam Instrumen penelitian ini adalah Kuisioner yang akan ditunjukkan kepada Pelanggan Om-jek di Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur.

Dua atau lebih variabel independen terlibat dalam penelitian yang memiliki satu variabel dependen. Peneliti Menguji data lapangan dengan penilaian statistik yang dikenal sebagai regresi sederhana melibatkan penanganan dua variabel yang berbeda. Langkah pertama melibatkan penggunaan ujian untuk menilai keakuratan informasi yang dikumpulkan. Data yang diperoleh dari lapangan akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji statistik antara lain:

1. Uji Validitas

Validitas yaitu menguji seberapa baik suatu instrument yang dibuat untuk mengukur konsep yang ingin diukur. Pendapat Sugiono instrument dapat dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang diperlukan untuk

⁸ Sugiyono. Ibid, 142

mendapatkan data itu valid atau digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁹

Metode percobaan keabsahan ialah dengan metode mengkolerasikan tiap- tiap angka item dengan sekor keseluruhan item. Angka keseluruhan item dengan enumerasi dari totalitas item. Pengetesan keabsahan dicoba dengan memakai Aplikasi SPSS Tipe 16. 0. dengan patokan selaku selanjutnya:

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono instrument yang reliabel adalah instrument yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, dan menghasilkan data yang sama.¹⁰

Teknik yang dilakukann dengan menggunakan Aplikasi SPSS Tipe 16.0. Butir pertanyaan sudah diklaim valid dalam uji validitas akan ditentukan reabilitasnya dengan cara sebagai berikut:

Jika $r \text{ alpha} > r \text{ table}$, maka pernyataan reliable.

Jika $r \text{ alpha} < r \text{ table}$, maka pertanyaan tidak reliable.

H. Sumber Data

Menulis karya ilmiah diperlukan informasi. Informasi yang ialah kenyataan yang digabungkan dalam penelitian. Baik berupa data primer maupun sekunder.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, Cv, 2012), hal. 168

¹⁰ Ibid, hal.172

Berikut uraian dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.¹¹ Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari hasil pembagian kuisoner pada pengguna jasa transportasi online Om-jek di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini merujuk pada Al-Qur'an dan hadis dan juga berupa data kepustakaan seperti jurnal, artikel, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang berkaitan dengan peneliti

I. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah langkah-langkah mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapang dan dokumentasi dengan mengkoordinir data didalam kategorinya masing-masing.

¹¹ Sugiono "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D (Bandung CV, Alfabet, 2011) hal. 74

Menurut Sugiono, Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹² Dalam penelitian ini analisis deskriptif responden berupa Jenis dagangan dan jenis kelamin yang menggunakan jasa transportasi Ojek Online Om-Jek.

Peneliti menyelidiki tentang kejadian yang ada, memeriksa berbagai karakteristik, hubungan, dan fakta seputar fenomena tersebut. Sesuai dengan fenomena atau deskripsi yang ada, data tersebut akan dideskripsikan. Memesan literatur yang terkait adalah suatu keharusan. Alat regresi untuk analisis data yang menggunakan beberapa tes. Memanfaatkan regresi sederhana. Cara menentukan kategori penelitian berdasarkan skor setiap variabel adalah sebagai berikut.¹³ Angka 1 adalah bobot terendah sedangkan dan angka 5 adalah bobot tertinggi. Berikut adalah table intervalnya.

Tabel III.2 Tabel Interval

Skala data	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	1,00 – 1,79
2	Tidak Setuju	Tidak Setuju	1,80 – 2,59
3	Normal	Normal	2,60 – 3,39
4	Setuju	Setuju	3,40 – 4,19

¹² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”. (Alfabeta, Bandung, 2022) hal. 147

¹³ Prof. J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2021) hal. 86

5	Sangat Setuju	Sangat Setuju	4,20 – 5,00
---	---------------	---------------	-------------

Cara menentukan kategori setiap variabel penelitian berdasarkan skor persepsi responden adalah sebagai berikut.

1. Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi agar dapat perkiraan yang efisien atau tidak efisien maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen

keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.¹⁴

a. Uji linieritas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah 2 Variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah persamaan model varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Membentuk pola tertentu yang teratur, jika terdapat titik-titik hal ini terjadi seperti gelombang pasang yang berfluktuasi, meluas dan menyusut dalam suatu siklus. Ketika terjadi heteroskedastisitas, titiktitiknya menyebar diatas dan di bawa 0, ada

¹⁴ V. Wiratman sujarweni, Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonimi (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2015) hal. 120

yang di bawah, dan semuanya tidak beraturan. Tidak terjadi heteroskedastisitas bila tidak ada pola tertentu yang dibentuk oleh sumbu Y. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi yang tinggi antara Variabel Independen.¹⁵

2. Uji Linier Regresi Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah perlengkapan untuk mengukur suatu kuisioner, cara mengukur kuisioner merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang pertanyaan tersebut konsisten.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi maka diperlukan linieritas pada hubungan fungsional atau kasula satu variabel independen dan satu variabel dipenden. Dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + bx$$

Keterangan: a

= Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

b = Koefesien Regresi

Y = Kepuasan Pelanggan

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

¹⁵ V. Ibid, hal. 1208

Uji t Digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y, Uji t dapat diterapkan untuk menentukan apakah sesuatu itu terpisah atau hanya sebagian saja. Secara parsial dipengaruhi oleh variable independen, terlihat adanya pengaruh yang signifikan. Nilai T_{hitung} dibandingkan dengan T_{tabel} untuk mengetahui variabel dependen.¹⁶

b. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Cara untuk mengetahui derajat korelasinya, diperlukan koefisien determinasi (R^2). Apa yang disajikan oleh analisis regresi dianggap sebagai bentuk presisi yang paling optimal. Nilai R^2 yang mewakili koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Variabel terikat tidak mengalami perubahan apabila dipengaruhi oleh variabel bebas determinasi nol (R^2).¹⁷

Apabila koefisien pemastian terus menjadi mendekati satu, sehingga bisa dibidang kalau elastis bebas mempengaruhi kepada elastis terbatas, besarnya persentase perubahan variabel terikat (Y) dapat diketahui dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2). Perhitungan ini memperhitungkan variabel independen (X) serta variabel yang belum dijelajahi yang mungkin juga mempengaruhi hasil.

¹⁶ V. Wiratman Sujarweni, Log. Cit. hal. 160

¹⁷ V. Ibid. hal,229

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel digunakan untuk mengetahui skor rata-rata jawaban responden untuk setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode perhitungan skor rata-rata dilakukan menggunakan Aplikasi MS.Excel, hasil rata-rata yang didapat akan dimasukkan kedalam kelompok interval dimana skor 1,00 – 1,79 sangat tidak setuju, 1,80-2,59 termasuk tidak puas, 2,0-3,39 termasuk netral dan 4,20-5,00 termasuk sangat setuju hasil yang didapat dari penelitian

Nilai rata-rata dari keseluruhan tingkat responden pada variabel bukti fisik kepuasan pelanggan sebesar 4,12 rata-rata pada variabel kepuasan pelanggan (Y). rata-rata variabel tertinggi terdapat pada Y7 yaitu 4,39 dan rata-rata variabel paling rendah terdapat pada Y1 yaitu 3,69. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan *Om-Jek* disetujui oleh pengguna *Om-Jek* dan skor deskriptif penelitian mendapatkan nilai yang baik dan pelanggan puas.

B. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah suatu variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal. Uji normalitas data dapat menggunakan uji one sample kolmogrov smirnov test. (K-S) data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 Berikut ini adalah uji kolmogorov smirnov.

Tabel IV.7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		33
Normal Parameters ^a		
	Mean	.0000000
Most Extreme Differences ⁸	Std. Deviation	3.67137826
	Absolute	.101
	Positive	.090
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.581
Asymp. Sig. (2-tailed)		.889

a. Test distribution is Normal.

Sumber Data Yang Diolah
Tahun 2023

Hasil uji *kolmogorov-smirnov* dilihat dari nilai residual menghasilkan signifikan sebesar 0,889 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($\alpha=5\%$) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual data berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Tabel IV.8 Uji Linieritas

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	(Combined)	941.432		58.839	5.387	.001
Kualitas Pelayanan	Linearity					.000
	Between Groups	684.853	16	684.853	62.705	.191
	Deviation from Linearity		1			
		256.579	15	17.105	1.566	
	Within Groups	174.750	16	10.922		
	Total	1116.182	32			

Sumber Data Yang Diolah Tahunu 2023

Dasar pengambilan keputusan

- 1). Jika nilai deviation from linierity Sig > 0,05 maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.
- 2). Jika nilai deviation from linierity Sig < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

Berdasarkan table IV.8 diolah menggunakan Aplikasi SPSS Versi 16.0 dengan nilai linierity berjumlah 0,191 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdapat hunungan yang linier karena nilai linierity lebih besar dari 0,05

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan adalah hasil penelitian terhadap pelanggan Om-Jek diperoleh deskripsi responden sebagai berikut:

1. Responden di dominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 63,6% dan laki-laki sebanyak 36,4%.

Hasil analisi data yang telah dilakukan menggunakan program SPSS Versi

16.0 dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan jawaban responden pada setiap indikator yang telah diuji dengan uji T untuk variabel kualisa pelayanan (X) dihasilkan bahwa nilai probilitas (sig) 0,008 < 0,05 artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Om-Jek. Hal tersebut menunjukkan jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pelanggan semakin meningkat maka sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan semakin menurun.

Sedangkan uji parsial diperoleh T_{hitung} sebesar 7,016 dan nilai T_{tabel} dengan taraf 5% sebesar 1,695 data yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Om-Jek di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

Hal tersebut terlampir pada butir pertanyaan yang memperoleh skor paling tinggi yaitu 4,33 terdapat pada nomor 8 "*Driver Om-Jek Berpakaina Rapi Saat Melakukan Pelayana*" skor paling tinggi ini iyalah bukti fisik yang dilakukan oleh driver Om-Jek.

Adapun deskripsi yang telah didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Om-jek kurang teliti dalam menghitung jumlah harga barang yang telah dibeli untuk kebutuhan pelanggan.
- b. Kualitas jasanya yaitu driver Om-jek melayani dengan cepat, ramah, sopan, rapih dalam berpakaian, sabar dalam melayani konsumen. Driver juga memenuhi keinginan konsumennya sehingga konsumen merasa puas. Driver Om-Jek menggunakan syariat-syariat islam dalam memberikan pelayanan seperti yang ditegaskan dalam firman Allah SWT. Berfirman (Q.S Al-Imran {3} : 159)

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.¹⁸

¹⁸ Kemenag, 2017. Al-Qur'an QS Al-Imran Ayat/3:159

-
- c. Pelanggan merasa puas jika menggunakan jasa transportasi Ojek Online Om-jek karena dilayani dengan baik dan tidak ingin menggunakan jasa transportasi lain, terkecuali Om-jek sedang Off.
- d. Harga sesuai dengan tarif yang ditentukan dalam promosinya yaitu Rp. 6.000,00 per lokasi atau jarak 2 Km. Namun jika pelanggan ingin membeli produk lebih dari satu tempat maka ada biaya tambahan Rp. 2.000,00 per tempat dan jika cuaca sedang hujan akan ada biaya tambahan Rp. 2.000,00.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapat setelah diolah kembali, maka kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Ojek Onlin Om-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam” adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diperoleh nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ($b_1 = 0,885$) ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Om-Jek di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada Tahun 2023.
2. Berdasarkan koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,614 hal ini berarti variabel kualitas pelayanan jasa berpengaruh cukup tinggi terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 61,4%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
3. Pelanggan merasa puas jika menggunakan jasa transportasi Ojek Online Omjek dan tidak menggunakan transportasi Ojek Online lain saat order makanan, barang maupun berpergian. Kecuali Om-jek sedang off. Karena Om-jek melayani dengan ramah, sopan, menggunakan pakaian yang rapi, driver melayani dengan cepat. Jika driver salah dalam bertansaksi driver akan kembali ke tempat pelanggan untuk menjelaskan dan menanggung jawab atas kesalahannya. Harganya sesuai dengan tarif yang ditentukan dalam promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Rini Dan Randyka Roby,2021. “*Pengaruh Harga Dan Promosi Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Ojek Online (Grab), Dimasa Pandemi Covid-19*” (Journal Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara)
- Andi, Andung, Dkk,2020 “*Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasis Sistem Cerdas* (Jurnal Of Engineering Vol 1 No. 2)
- Albert Kurniawan,2015. “*Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*” (Alfabeth, Bandung)
- Fatonah Siti, 2020. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek*” (Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Prodi administrasi bisnis, Universita Muhammadiyah Mataram)
- Farisi Salman dan Siregar Romula Qahfi,2020. “*Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan*” (Jurnal Manajemen, Vol 3, No. 1, Maret 2020, 148-159)
- Fonna Wirda Didik, 2020. “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dikaji Dalam Perspektif Ekonomi Islam*” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry)
- Hafidhah dkk, “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dikaji Dalam Perspektif Ekonomi Islam*” (Jurnal Ekonomi dan bisnis syariah Vol 5, No 2 2021)
- Kemenag, 2017. Al-Qur’an QS Al-Baqarah/5:153
- Kemenag, 2017. Al-Qur’an QS An-Nisa/4:29
- Kemenag,2017. Al-Qur’an QS Al-Baqarah/2:267
- Kemenag,2017. Al-Qur’an QS Al-asr/103:2
- Kristiani Restanti Eufrasia. 2020. “*Pengaruh Harg Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Transportasi Ojek Online Grab Bike*”(Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta)
- Kotler Philip dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008).
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta, PT. Indeks Gramedia, 2006)
- Manuela manueke dkk,2018. “*Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Kota Manado*” (Studi Kasus Di Pt. Go-Jek)” (Jurnal Administrasu Publik Vol 4 No.51)
- Nurdin, Indah, Dkk,2020. “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan*

Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1)

Putri Maulidia Anggita, 2020. *“Dampak Go-Jek Terhadap Perekonomian Masyarakat Kota Kediri”* (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Prodi Manajen, Universitas Nusantara PGRI Kediri)

Sofyan, Bacmad, *“Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa”*.

Saladin Djasalim, *Manajemen Pemasaran*, Edisi-3, (Bandung : Linda Karya 2004)
sujarweni Wiratman V, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2015)

Sugiyono,2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, Cv),

Sugiyono,2016. *“Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)”* (Bandung; CV Alfabet)

Sugiyono,2022. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D”*. (Alfabeta, Bandung)