ANALISIS DISIPLIN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN PADA TRAVEL DAPANA DI AJUNG KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

SOFIYATUN
NIM. E20172181

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2022

ANALISIS DISIPLIN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN PADA TRAVEL DAPANA DI AJUNG KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

SOFIYATUN
NIM. E20172181

Pembimbing

Agung Parmono, SE, M.Si.
NIP. 197512162009121002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ANALISIS DISIPLIN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN PADA TRAVEL DAPANA DI AJUNG KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 27 Juni 2022

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Saihan, S.Ag., M.Pd.I	**Suprianik, SE., M.Si**
NIP. 197202172005011001	**NIP. 198404162019032008**

Anggota :

1. DR. Nikmatul Masruroh, M.EI ( )
2. Agung Parmono, S.E., M.Si ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Khamdan Rifa'i, SE, M.Si
NIP. 196808072000031001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

MOTTO

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن جَآءَكُمۡ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ أَن تُصِيبُواْ قَوۡمَۢا
بِجَهَٰلَةٖ فَتُصۡبِحُواْ عَلَىٰ مَا فَعَلۡتُمۡ نَٰدِمِينَ ٦

Artinya :Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Warna, Terjemah Perkata Dan Terjemah Inggris* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi allah SWT serta sholawat juga salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orangtua saya tercinta (Bapak Senidin dan Ibu Sukarni) yang senantiasa selalu memberi dukungan penuh terhadap apa yang saya impikan dari segala sisi, baik dukungan doa, motifasi dan juga materi. Serta saudaraku tercinta Imam Wahyudi yang tak lupa selalu memberi semangat dukungan pada saya.
2. Teruntuk segenap jajaran dosen UIN Kiai Achmad Siddiq Jember dan seluruh guru mulai dari SD-sekarang, terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikana kepada penulis.
3. Sahabatku tercinta Insiyatul, Selwin, Safina, Aisyah, Yunia, Fara, Shovi, Shovia, Aini dan Agnesia yang selalu membantu dan mendukung saya. Serta teman-teman kelas Es4, angkatan 2017 serta seluruh teman-teman yang tak dapat kusebut satu persatu.
4. Almamaterku, UIN Kiai Achmad Siddiq Jember, dan seluruh dosen UIN Kiai Achmad Siddiq Jember khususnya dosen fakultas ekonomi dan bisnis islam yag senantiasa meluangkan waktu dan membagi ilmunya kepada kepada penulis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat ilahi robbi yang telah memberikan nikmat sehat serta sempat sehingga bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul: " Analisis Disiplin, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berlanggaan Pada Travel Dapana Di Ajung Kabupaten Jember" dengan lancar dan baik. Dan Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada nabi besar kita Nabi Muhammad Saw.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahawa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan para Dosen. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Babun Suharto, S.E., M.M, selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'I, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.i, selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang selalu memberi semangat dan nasehat.
4. Bapak Agung Parmono, S.E., M.Si, selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang selalu membimbing dan mengayomi dengan sabar juga telaten sedari awal pembuatan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5. Ibu Siti Masrohatin, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberi arahan.
6. Bapak Subairi, selaku pemilik Travel Dapana beserta seluruh jajarannya yang sudah memberikan izin peneliti dan membatu dalam penyelesaian penelitian ini. Serta para informan (sebagian penumpang tetap Travel Dapana) yang sudah bersedia mengisi koesioner dari penetili sebagai bahan skripsi ini. Serta Seluruh partisipan yang sudah membantu proses penyelesaian karya tulis ini.

Akhir kata dari ini, mohon maaf yang sebesar-besarnya atas banyaknya kesalahan dari penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan mendatangkan barokah bagi penulis dan juga pembacanya.

Jember, Juni 2022

Penulis

Sofiyatun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Sofiyatun, Agung Parmono, 2022 : Analisis Disiplin, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berlanggana Pada Travel Dapana.

Travel Dapana disini merupakan salah satu biro jasa yang bergerak dalam bidang transportasi, memiliki peran penting dalam rangka memenuhi kebutuhan akan pelayanan transportasi yang semakin tinggi. Fungsi yang melekat pada sarana transportasi travel ini adalah sebagai transportasi yang lebih aman, nyaman dan disiplin. Tujuan dari biro ini adalah meningkatkan jasa pelayanan kepada masyarakat guna memuaskan masyarakat akan kebutuhan sarana transportasi.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu (1) apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan berlanggan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember ?. (2) apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Tujuan dari penelitian ini ialah (1) menganalisis pengaruh secara parsial variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember. (2) menganalisis pengaruh secara simultan variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu kepada penumpang tetap Travel Dapana , dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 126 responden dengan teknik *simple random sampling.* Adapun alat untuk menganalisa berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) secara parsial variabel disiplin dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan, sedangkan variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten jember. (2) secara simultan varibel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan pada keputusan berlangganan Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Kata kunci : disiplin, kualitas pelayanan, fasilitas dan keputusan berlangganan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRACT

Sofiyatun, Agung Parmono, 2022 : *Analysis Of Discipline, Service Quality, And Facilities On The Decision To Subscribe To Dapana Travel*

Dapana Travel here is one of the service bureaus engaged in transportation, has an important role in meeting the growing need for transportation services. The function attached to this means of travel transportation is as a transportation that is safer, more comfortable and disciplined. The purpose of this bureau is to improve services to the community in order to satisfy the public's need for transportation facilities.

The formulation of the problem studied in this thesis are (1) whether the variables of discipline, service quality and facilities have a significant partial effect on the decision to subscribe to Travel Dapana in Ajung district of Jember?. (2) whether the variables of discipline, service quality and facilities have a significant simultaneous effect on the subscription decision on Travel Dapana in Ajung district of Jember.

The aims of this study are (1) to partially analyze the effect of discipline variables, service quality and facilities on the decision to subscribe to Travel Dapana in Ajung district of Jember. (2) analyze the simultaneous effect of discipline variables, service quality and facilities on the decision to subscribe to Travel Dapana in Ajung district of Jember.

This study uses a quantitative approach with a descriptive type of research. The population and sample of this research are the regular passengers of Dapana Travel, by distributing questionnaires to 126 respondents using simple random sampling technique. The tools to analyze in the form of validity test, reliability test, classic assumption test and multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test (R2) with the help of SPSS.

This study can be concluded that (1) partially discipline and service quality variables do not have a significant effect on subscription decisions, while the facility variable has a significant influence on subscription decisions on Travel Dapana in Ajung, Jember Regency. (2) simultaneously the variables of discipline, service quality and facility have a significant effect on the decision to subscribe to Dapana Travel in Ajung, Jember Regency.

Keywords: discipline, service quality, facility and subscription decisions.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRACK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Ruang lingkup penelitian 7

F. Definisi operasional 10

G. Asumsi penelitian 12

H. Kerangka konseptual .....

I. hipotesis 12

J. Metode Penelitian 14

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

1. Pendekatan dan jenis penelitian 14
2. Populasi dan sampel 14
3. Tekhnik dan instrumen pengumpulan data 16
4. Analisis data 18
K. Sistematika Pembahasan 29
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN
A. Penelitian Terdahulu 30
B. Kajian Teori 43
1. Disiplin 43
2. Kualitas pelayanan 45
3. Fasilitas 50
4. Keputusan berlangganan 52
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS
A. Gambaran Objek Penelitian 55
B. Penyajian Data 58
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 61
D. Pembahasan 69
BAB IV PENUTUP atau KESIMPULAN DAN SARAN 72
A. Kesimpulan 72
B. Saran-Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 75

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat pernyataan keaslian tulisan
2. Matrik penelitian
3. Jurnal kegiatan penelitian
4. Surat ijin penelitian skripsi
5. Surat keterangan selesai penelitian
6. Surat keterangan lulus plagiasi
7. Kuesioner penelitian
8. Data SPSS
9. Dokumentasi penelitian
10. Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No. Uraian Hal

Tabel 1.1 daftar sebagian travel di Jember 5

Tabel 1.2 Daftar penumpang tetap travel dapana.....5

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 40

Tebel 2.2 Keputusan manajemen kualitas berkaitan dengan strategi pelayanan 7p 48

Tabel 3.1 Hasil uji validitas 59

Tabel 3.2 Hasil uji reliabilitas 60

Tabel 3.3 Hasil uji normalitas 61

Tabel 3.4 Hasil uji multikolinieritas.....62

Tabel 3.5 Hasil uji regresi linier berganda 64

Tabel 3.6 Hasil uji t.....66

Tabel 3.7 Hasil uji f.....67

Tabel 3.8 Hasil uji R^2.....68

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 kerangka konseptual

Gambar 3.1 struktur Travel Dapana 57

Gambar 3.2 Hasil uji heteroskedastisitas 63

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis sangatlah penting bagi kehidupan. Karena ketika kita mengenal bisnis, maka disitu pula kita akan bertemu dengan pesaing. Persaingan dalam dunia bisnis tidak bisa dihindari, dan bahkan persaingan tersebut semakin hari semakin bertambah. Bisa disebut, tidak akan ada produk/jasa yang bisa dipasarkan tanpa melewati arena persaingan. Setiap pelaku usaha disetiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan konsumen saat ini dan yang akan datang.

Karena Setiap hari terdapat sejumlah keputusan mengenai bagaimana mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Misalnya kita harus memilih penggunaan waktu untuk bangun tidur terlambat atau sarapan pagi. Serta juga harus memilih penggunaan uang kita untuk membeli barang atau jasa yang kita butuhkan. Dalam menentukan pilihan, kita harus menyeimbangkan antara kebutuhan, preferensi dan ketersediaan daya. Keputusan seseorang untuk memilih alokasi sumberdaya inilah yang melahirkan fungsi permintaan.[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] P3EI, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014),127

pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan hidup, untuk berkembang dan untuk mendapatkan laba. Berhasil atau tidaknya dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian pengusaha, baik dibidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lainnya. Selain itu tergantung pula pada kemampuan pengusaha untuk mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar perusahaan dapat berjalan lancar.[2] Semakin banyak motif penjualan yang menarik dan seseuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka akan semakin bertambah minat konsumen dalam memutuskan pembelian jasa tersebut.

Disiplin sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Contoh jika karyawan termotifasi untuk disiplin dengan baik maka tentu mempengaruhi kinerja dan produktifitas perusahaan. Selain memacu karyawan untuk tidak mudah puas dengan hasil kinerjanya yang telah tercapai, karyawan juga terdorong untuk lebih produktif sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Dari hal tersebut bisa dengan mudah menarik perhatian konsumen untuk mengambil keputusan pembelian karena konsisten kerja karyawan perusahaan.

Pelayanan adalah suatu keinginan yang dilakukan untuk keperluan orang lain. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan produk dan jasa yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[2] Irma Ike Saputri dan Aty Dwi Susanti, "Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Berlangganan" *Jurnal Bisnis Indonesia*,Vol.1 (2017),57.

berkualitas. Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa ialah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.[3]

Faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas yang berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak tercium, dan tidak bisa diraba. Maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan merasa lebih nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.[4]

Keputusan pembelian adalah pemahaman konsumen tentang kebutuhan dan keinginan akan suatu produk dengan menilai dari sumber-sumber yang ada. dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternative sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.[5] Selain itu, keputusan pembelian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Auli Lucky Yuransyah,"Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal*,Vol.2 (2013), 9

[4] Sartika Moha,"Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta dikota Manado", J*urnal EMBA*, Vol.1 (2016), 577

[5] Irma Ike Saputri dan Aty Dwi Susanti, "Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Berlangganan",*Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol.1 (2017),59.

menjadi hal penting bagi kemajuan perusahaan, karena semakin besar konsumen ingin membeli jasa dalam sebuah perusahaan, maka semakin besar peluang perusahaan tersebut untuk mendapat profit dan pelanggan tetap.

Adapun dalam pengambilan keputusan untuk berlangganan pada Travel Dapana, pelanggan banyak memperhatikan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan juga waktu yang sesuai dengan kebutuhan pemberangkatan. Permasalahan yang timbul yaitu keputusan berlanggan pada travel Dapana dipengaruhi oleh disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas.

Sedangkan travel Dapana merupakan salah satu biro jasa yang bergerak dalam bidang transportasi, memiliki peran penting dalam rangka memenuhi kebutuhan akan pelayanan transportasi yang semakin tinggi. Fungsi yang melekat pada sarana transportasi travel ini adalah sebagai transportasi yang lebih aman, nyaman dan disiplin. Yang mana travel ini sebagai bisnis yang bergerak dalam jasa, maka tujuan dari biro ini adalah meningkatkan jasa pelayanan kepada masyarakat guna memuaskan masyarakat akan kebutuhan sarana transportasi. Terdapat beberapa travel di Daerah Jember, berikut sebagian travel di daerah Jember beserta dengan jumlah penumpang tetapnya sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 1.1
Daftar sebagian Travel di Jember

No.	Nama Travel	Jumlah penumpang tetap	Jumlah Travel
1.	Travel Dapana	10.000 penumpang tetap	16 unit
2.	Travel Madu Jawa	1.800 penumpang tetap	4 unit
3.	Arek Lancor	1.450 penumpang tetap	17 unit
4.	Om Joger	700 penumpang tetap	3 unit
5.	Hajar Bos	300 penumpang tetap	4 unit
6.	Si Bolang	300 penumpang tetap	2 unit

Sumber data : pemilik Travel

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa travel Dapana yang paling banyak diminati masyarakat. Memiliki usaha jasa travel yang terbilang cukup besar, travel Dapana disini mengedepankan keamanan, kenyamanan dan kedisiplinan karyawan, dalam bekerja untuk memuaskan pelanggan atau penumpangnya. Berikut tabel perkembangan pelanggan tetap Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember dari setiap tahun :

Tabel 1.2
Jumlah penumpang tetap Travel Dapana

No.	Tahun	Jumlah penumpang tetap
1.	2011	300 Penumpang tetap
2.	2012	450 Penumpang tetap
3.	2013	600 Penumpang tetap
4.	2014	800 Penumpang tetap
5.	2015	1.000 Pemunpang tetap
6.	2016	1.200 Penumpang tetap
7.	2017	1.400 Penumpang tetap
8.	2018	1.600 Penumpang tetap
9.	2019	1.350 Penumpang tetap
10.	2020	700 Penumpang tetap

Sumber data : pemilik Travel Dapana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dengan adanya perkembangan zaman ini, tuntutan masyarakat terhadap jasa sarana transportasi semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya ingin sampai tujuan, namun juga menginginkan pelayanan yang tinggi, seperti fasilitas yang memuaskan, kenyamanan dalam perjalanan serta ke disiplinan para kru travel. Dengan demikian biro transportasi travel harus lebih meningkatkan pelayanan agar tujuan dari masyarakat dapat terpenuhi dan memuaskan. Travel Dapana memiliki 16 unit mobil yang setiap harinya beroperasi minimal 10 unit. Sedangkan fasilitas yang disediakan berupa mobil ber-AC, mini TV, Wifi, memberi ruang yang cukup buat menampung barang bawaan, menyediakan toilet dan lokasi makan.

Dari sini setiap perusahaan tentu mempunyai kebijakan atau strategi tersendiri dalam menarik pelanggan. Yang mana implementasi strategi tersebut tentu menguntungkan perusahaan dan terlebih adalah jual dan daya beli. Semakin banyak keunggulan yang terlihat tentu akan semakin banyak pula para pelanggan yang akan memilih menjadi pelanggan tetap terhadap satu perusahaan saja. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Analisis Disiplin, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember"**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember?

2. Apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.
2. Menganalisis pengaruh signifikan secara simultan variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis. Serta kegunaan penelitian harus realistis.

1. Manfaat teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak serta untuk melengkapi ataupun menambah wawasan kajian tentang keputusan berlangganan dalam suatu penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

Sebagai media dalam menerapkan ilmu yang di dapat dalam perkuliahan guna mengaplikasikan teori pada dunia nyata. Serta sebagai suatu pembelajaran untuk menganalisis faktor faktor apa saja yang paling mempengaruhi terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana.

b. Bagi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sedikit wawasan tentang adanya faktor-faktor yang berpengaruh pada pengambilan keputusan dalam berlanggan, serta sebagai bahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa khususnya jurusan ekonomi yang ingin meneliti tentang masalah yang sama.

c. Bagi pemilik Travel

Sebagai bahan acuan serta evaluasi bagi pemilik usaha travel untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memuaskan pelanggan. Baik dari kualitas pelayan, fasilitas dan ke disiplinan karyawannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.[6]

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2016), 38.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing variabel tersebut:

a. Variabel independen/variabel bebas (X)

Variabel independen ini merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).[7] Variabel bebas dalam penelitian ini ada 3, yaitu :

X1 = disiplin

X2 = kualitas pelayanan

X3 = fasilitas

b. Variabel dependen/variabel terikat (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[8] Variabel terikat dalam penelitian ini ada satu. Yaitu:

Y = keputusan berlangganan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitan terpenuhi kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini nantinya akan

[7] Ibid.,39
[8] Ibid.,39

dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview, dan observasi.[9]

a. Indikator dari variabel X1 (disiplin)[10]

1) Kehadiran
2) Ketaatan pada peraturan
3) Ketaatan pada standar kerja
4) Tingkat kewaspadaan tinggi
5) Bekerja etis

b. Indikator dari variabel X2 (kualitas pelayanan)[11]

1) Keadaan (*Reliability*)
2) Daya tanggap (*Responsiveness*)
3) Jaminan (*Assurance*)
4) Empati (*Emphaty*)
5) Bukti langsung (*Tangible*)

c. Indikator dari variabel X3 (fasilitas)[12]

1) Pertimbangan/perencanaan spasial
2) Perencanaan ruang
3) Perlengkapan/ perabotan
4) Tata cahaya dan warna
5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[9] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiyah* (Jember : IAIN Jember Press, 2017), 38.
[10] Agung Setiawan, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motifasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.1 (2013), 1245.
[11] Fandy Tjiptono, *service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2017), 159
[12] Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen" (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2016), 13-15.

6) Unsur pendukung

d. Indikator dari variabel Y (keputusan berlangganan)[13]

1) Pemenuhan kebutuhan atau keinginan

2) Informasi

3) Evaluasi

4) Keputusan pembelian

5) Keputusan berlangganan

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dari istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Disiplin

Disiplin yaitu mampu mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Serta taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya, karena disiplin merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan perusahaan. Adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[13] Plilip Kotler Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Penerbit Erlangga, 2008), 195.

diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.[14]

3. Fasilitas

Fasilitas merupakan sumberdaya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga dapat berupa sesuatu yang memudahkan konsumen untuk memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium dan diraba karena aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan saat proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.[15]

4. Keputusan berlangganan

Keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk. Atau suatu tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidaknya terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen mempertimbangkan kualitas, harga dan produk atau jasanya. Yang mana jika semua kriteria konsumen terpenuhi atau mencapai kepuasan, maka akan timbul adanya keputusan konsumen untuk berlangganan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[14] Auli Lucky Yuransyah,"Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal*,Vol.2 (Januari, 2013), 9

[15] Sartika Moha,"Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Dikota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 (2016), 577

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian bisa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.[16] Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwasannya disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial maupun sacara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam berlangganan pada travel dapana di Ajung Kabupaten Jember.

H. Kerangka Konseptual

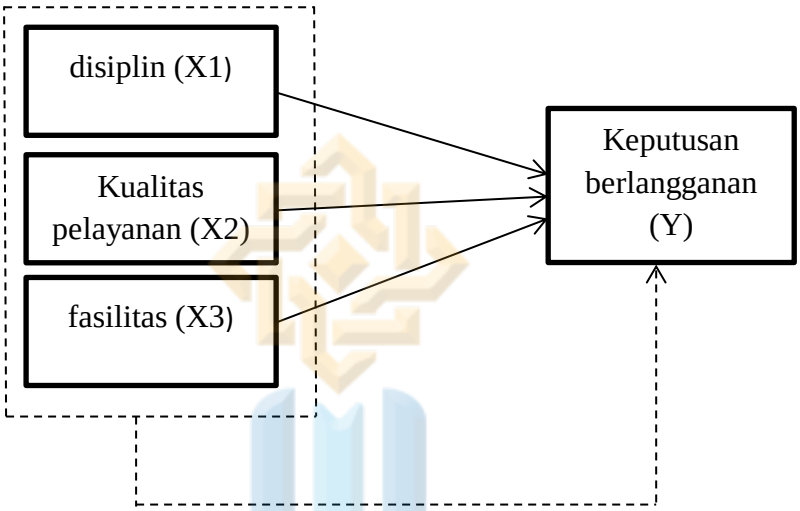
Kerangka konseptual adalah susunan struktur logis yang disusun untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti. Diantaranya, rumusan kerangka tersebut adalah untuk menjelaskan konstruksi proses logis untuk memeriksa secara sistematis realitas empiris Kerangka konseptual bertujuan untuk memperjelas variabel-variabel yang sedang dipelajari sehingga unsur-unsur pengukuran dapat dirinci secara rinci. Dalam penelitian ini kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[16] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,39

Gambar 1.1

Kerangka Konseptual



Keterangan :

→ : Pengaruh secara parsial

- - - - - - : Pengaruh secara simultan

I. Hipotesis

Secara sederhana hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Yang mana Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara satu atau lebih variabel dengan variabel lain. tentu penjelasan tersebut belum memadai karena belum menjelaskan aspek substantif dari hipotesis.[17] Hipotesis juga merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.[18]

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[17] Edi Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: IKAPI, 2020), 77.
[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 64

1. Pengaruh signifikan secara parsial disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

   Disiplin merupakan perilaku yang menentukan baik tidaknya kinerja karyawan, yang menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. karna disipilin karyawan mudah menarik perhatian konsumen untuk mengambil keputusan pembelian.[19] Kualitas pelayanan juga termasuk faktor penentu konsumen untuk mengambil keputusan, yang mana kunci dari kualitas pelayanan ialah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Faktor yang tak kalah penting setelah pelayanan yaitu fasilitas. Yaitu fasilitas yang berupa segala sesuatu yang memudahan konsumen dalam memperoleh kepuasan.[20] Dari ketiga faktor tersebut ketiganya secara parsial berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam berlangganan pada travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember. berdasarkan permasalahan yang diangkat dengan tinjauan pustaka maka hipotesis dalam penelitian ini ialah :

   H1: disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[19] Agung Setiawan, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motifasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.1 (2013), 1245.
[20] Sartika Moha,"Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumenpada Hotel Yuta Di Kota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 (2016), 577

2. Pengaruh signifikan secara simultan disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas sangat diperhatikan oleh pelanggan. Karna ke disipilinan karyawan sangat diperhatikan, baik ketepatan waktu, kebutuhan pemberangkatan, pelayanan yang baik dan memenuhi terhadap kebutuhan pelanggan serta fasilitas yang memadai. Memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan, tentu sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam berlangganan pada travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember. Berdasarkan permasalahan yang diangkat dengan tinjauan pustaka maka hipotesis dalam penelitian ini ialah :

H2: disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

J. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kuantitatif. Hal ini sejalan dengan definisi penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada firasat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.[21]

Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti ingin mengetahui secara langsung bagaimana pengaruh disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam berlangganan pada jasa Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian statistik deskriptif. Penelitian statistik deskriptif berkenaan dengan berbagai data yang dapat digambarkan atau di deskripsikan ataupun bisa juga disimpulkan baik secara munerik, misalnya perhitungan rata-rata dan standar deviasi, ataupun bisa digambarkan secara grafis dalam bentuk tabel/grafik, untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data tersebut sehingga lebih mudah dibaca dan juga bermakna.[22]

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,* 8
[22] Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 6.

obyek dan subyek yang dipelajari, tetapi juga seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu.[23] Adapun populasi dalam penelitian ini ialah seluruh penumpang Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember yang berjumlah 10.000 penumpang tetap.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dalam menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang pelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul repserentatif (mewakili).[24] Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*. Tekhnik ini meliputi, *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratifiet random, sampling area (cluster) sampling (sampling daerah).*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kemudian jenis *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling.* Yang dimaksud *simple random sampling* ialah tehnik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.[25] Menurut Joseph F Hair ukuran sampel yang sesuai yaitu antara 100-

[23] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,* 80.
[24] Ibid, 81.
[25] Ibid, 82.

200 sampel. Adapun jumlah sampel yang representatif tergantung pada jumlah indikator dikali 5 untuk batas minimal, dan dikali 10 untuk batas maksimal.[26]

Mengacu pada pendapat tersebut, sehingga penelitian ini menggunakan sebanyak 126 sampel. Dengan total indikator penelitian ini sebanyak 21 X 6. Sampel diambil dari jumlah responden penumpang tetap Travel Dapana, dan sampel yang diambil sebanyak 126 penumpang tetap Travel Dapana.

3. Tekhnik dan Instrumen Pengumpulan Data

Bagian ini menjelaskan peneliti melakukan pengumpulan data serta menjelaskan sarana atau alat yang digunakan dalam metode pengumpulan data (angket, wawancara, checklist, pengamatan dan sebagainya) atau alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian tersebut.[27]

Data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Maka untuk mendapatkan data dan informasi yang valid, akurat, dan sebagai alat bantu dalam penyusunan penelitian ini, tekhnik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini ialah kuesioner (angket). Yang mana kuesioner merupakan tekhnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah cukup besar dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[26] Joseph F Hair dkk, *Multivariate Data Analysis With Reading, Fourth Edition*. Prentice Hall. New Jersey, 1995
[27] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 41

tersebar di wilayah yang luas.[28] Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, media atau internet.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.[29] Jawaban setiap item instrumen yang digunakan skala likert berisi lima tingkatan jawaban yang merupakan skala jenis ordinal sebagi berikut:

a. Sangat Setuju, diberi skor 5
b. Setuju, diberi skor 4
c. Ragu, diberi skor 3
d. Tidak Setuju, diberi skor 2
e. Sangat Tidak Setuju, diberi skor 1

4. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan berdasarkan variabel dari seluruh responden, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* 142.
[29] Ibid, 93.

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[30] Jenis data yang dikumpulkan sangat berpengaruh terhadap pemilihan jenis analisis data dengan tetap berorientasi pada tujuan dan hipotesis yang hendak diuji.

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku pada umum atau regenerasi.[31] Secara garis besar, statistik deskriptif berkenaan dengan berbagai data yang dapat digambarkan atau di deskripsikan ataupun bisa juga disimpulkan baik secara munerik, misalnya perhitungan rata-rata dan standar deviasi, ataupun bisa digambarkan secara grafis dalam bentuk tabel/grafik, untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data tersebut sehingga lebih mudah dibaca dan juga bermakna.

Statistik deskriptif umumnya diguanakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan demografi responden. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, median, modus), disperse (standar variasi dan varian), dan koefiensi korelasi antar variabel penelitian.[32]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[30] Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)* (Jakarta: Rajawali, 2009), 206.
[31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 147.
[32] Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen* (Yogyakarta: ANDI , 2018), 164.

b. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau angket. Ikatan valid jika pertanyaan pada suatu kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Didalam uji validitas data untuk meningkatkan bobot kebenaran data yang sedang teliti diperlukan alat ukur yang memiliki tingkat akurasi yang baik terutama pada saat digunakan. Karena alat ukur yang memiliki validitas yang tinggi akan meminimalisir tingkat kesalahan, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai.

Adapun pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 0.05 dengan rumus korelasi *product moment pearson.*[33] Instrumen bisa dikatan valid mempunyai nilai r hitung > r tabel dengan tingkat signifikansi korelasi di bawah α = 0,05. Dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana : r = koefisien korelasi

n = banyaknya sampel

[33] Andang Sunarto, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Yogyakarta: Pustaka Belajar (Anggota IKAPI), 2017), 67.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

X = skor item X

Y = skor item Y

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reabilitas di definisikan sebagai tingkat sejauh mana skor tes konsisten, dapat dipercaya, dan dapat di ulang. Jika dilakukan pengukuran terhadap objek yang sama tetapi dalam waktu berbeda, alat ukur yang reliabel akan mengahasilkan skor yang sama. Reliabilitas tidak mempersoalkan apa yang diukur, melainkan keakuratan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.[34]

Artinya reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil penelitian relatif konsisten apabila pengukuran diulangi sebanyak dua kali atau lebih. Adanya kesalahan dalam setiap penelitian cukup besar. Oleh karena itu, untuk mengetahui hasil dari pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran sangat perlu diperhitungkan. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik.

Uji reliabilitas untuk menguji konsistensi instrumen menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dan memiliki tingkat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[34] Edi Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 91.

kehandalan yang dapat diterima (reliabel), nilai koefisien reliabilitas yang terukur ≥0,6. Dengan rumus:

$$r\ [\frac{k}{(k-1)}][1-\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}]$$

r = Koefisien *reliablility* instrumen (*cronbach alpfa*)

k = banyaknya butir pertanyaaan

$\sum \sigma_b^2$ = total varian butir

σ_t^2 = total varian

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berguna untuk mendeteksi ada atau tidaknya suatu persamaan regresi yang digunakan. Pengujian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterosketadastisitas. Adapun tujuan lainnya adalah untuk memperoleh model regresi yang baik.

1) Uji normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. data yang baik dan layak dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorof-smirnov yaitu:[35]

Jika sig >0,05 maka data berdistribusi normal

Jika sig <0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[35] V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 52.

2) Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Multkolinieritas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linier. Untuk menguji ada tidaknya gejala dari multikolinieritas maka dapat digunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* (TOL). TOL >0,01 dan naili VIF <10 berarti tidak ada gejala multikolinieritas, sebaliknya apabila nilai TOL <0,01 dan nilai VIF >10 maka ada gejala multikolonieritas.[36]

3) Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya ada varian variabel dalam model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memliki nilai yang sama, maka disebut dengan homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai residual standardized. Jika scatterplot membentuk pola tertentu, hal itu menunjukan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[36] Ibid.,185.

heteroskedastisitas pada model regresi yang dbentuk. *Scatterplot* dapat diamati dimana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.[37]

d. Uji regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.[38]

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel dependen terhadap variabel independen, maka disini akan digunakan bantuan SPSS.

Persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$

Keterangan:

b_1= koefisien disiplin

b_2= koefisien kualitas pelayanan

b_3= koefisien fasilitas

Y= keputusan berlangganan

a= konstanta

x_1= disiplin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[37] Ibid.,186.
[38] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017), 275.

x_2= kualitas pelayanan

x_3= Fasilitas

e = standar eror

e. Uji hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikasi dari masing-masing variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang akan dilakukan adalah :

1) Uji statistik t (parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga mengestimasi persamaan model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variebl terikat. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis

H_0 : $\beta_1 \neq 0$, artinya dalam notasi H0 adalah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan pada travel.

H_a : $\beta_1 = 0$, artinya dalam notasi Ha adalah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial terdapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan pada travel.

b) Menentukan taraf signifikansi. Taraf signifikansi menggunakan 5% (α = 0,05) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifkansi itu yang umum digunakan pada penelitian dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.

c) Menentukan t hitung dengan rumus

$$t_{hitung} = r\ \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

T_{hitung} = nilai yang dihipotesiskan

r = nilai koefisien kolerasi

n = jumlah sampel penelitian

d)Kesimpulan

1) Jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima, menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel independen (Y).

2) Jika t hitung < t tabel maka H_o diterima dan Ha ditolak, menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Y).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2) Uji statistik F (simultan)

Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:[39]

a) Menentukan hipotesis

Ha : β1 ≠ β2 ≠ … ≠ β2 ≠ 0 berarti secara simultan ada pengaruh signifikan antara variabel independen disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel dependen keputusan berlangganan.

H0 : β1 = β2 = … = β2 = 0 berarti secara simultan tidak ada pengaruh yang sigifikan antara variabel inependen disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel dependen keputusan berlangganan.

b) Menentukan taraf signifikansi. Taraf signifikansi menggunakan 5% (a = 0,05) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian dan dianggap cukup tepat mewakili hubungan antar variabel yang teliti.[40]

c) Menentukan F hitung dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2}{k} \div (1 - R^2) \div n - k - 1$$

[39] Dwi Priyatno, *Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS,* 48-49.
[40] Nazir, *Metode Penelitian,* 460.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Keterangan:

R = koefisien regresi

n = banyaknya sampel

k = jumlah variabel independen

d) Kesimpulan

a. Jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak Ha diterima maka menyatakan variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

b. Jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak maka menyatakan bahwa variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

3) Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) terletak pada model summary dn tertulis R square, jika nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai Koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Bertujuan untuk dapat mengatahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Koefisiensi determinasi juga mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.[41]

Nilai koefisien determinasi :

[41] Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 139

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

$0<R^2<1$

Dasar pengambilan keputusan :

a) Nilai R^2 mendekati 0, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas.

b) Nilai R^2 mendekati 1, berarti variabel-variabel independenya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

K. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan sepeti daftar isi.[42]

BAB I PENDAHULUAN: pada bab ini akan dipaparkan tentang latar belakang masalah dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sisitematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA: pada bagian bab ini menjelaskan tentang kajian kepustakaan yang meliputi: penelitian terdahulu dan juga kajian teori.

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS: pada bab ini membahas penyajian data dan analisis data yang melipiti: gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[42] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 42

BAB VI PENUTUP: pada bagian bab ini berisi tentang kesimpulan dan juga saran-saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto tahun 2016, Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen".[43]

   Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling.* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan dan fasilitas kereta api antara kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif menurut persepsi konsumen. Dan juga untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri terhadap kepuasan konsumen pada kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif. Analisis data dilakukan dengan *one way anova* dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan fasilitas pada kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif. Secara sendiri-sendiri kualitas pelayanan tidak berpengaruh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[43] Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen" , (Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016).

terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen PT. kereta api Indonesia daerah operasional VI Yogyakarta.

Persamaannya terletak pada variabel bebasnya, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas, serta sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaanya terletak pada objek yang di teliti juga berbeda di variabel terikatnya.

2. Makhfudin tahun 2016, Skripsi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dengan judul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Material Mulya Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen".[44]

   Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tekhnik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *insidential*, adalah tekhnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap pembalian ulang pada toko Material Mulya. 2. Untuk mengtahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayan terhadap pembelian ulang pada toko Material Mulya. 3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada toko Material

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[44] Makhfudin,"Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Material Mulya Kecamatan Kuwarasan Kebupaten Kebumen", (Skripsi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2016).

Mulya. Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif menunjukan bahwa variabel harga di toko material mulya sesuai. Sedangkan berdasarkan analisis kuantitatif menunjukan bahwa (1) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dengan pembelian ulang. (2) ada pengaruh positif dan signifikan antara kuliatas layanan dengan pembelian ulang. (3) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap pembelian ulang.

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai salah satu variabel bebas, serta sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan tekhnik analisis data deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikat, yaitu penelitian ini menggunakan variabel terikat pembelian ulang, sedangkan peneliti menggunakan variabel terikat keputusan berlangganan.

3. Irma Ike Saputri 2017, Jurnal Bisnis Indonesia. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Berlangganan Listrik Pintar (Prabayar) Pada PT.PLN (Persero) Area Surabaya Selatan".[45]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan ialah data primer. Dan data yang di analisis menggunakan tekhnik regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan berlangganan Listrik Pintar (Prabayar). Berdasarkan hasil analisis linier

[45] Irma Ike Saputri, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Berlanggana Listrik Pintar (Prabayar) Pada PT.PLN (Persero) Area Surabaya Selatan", *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol.1(2017).

berganda yaitu secara simultan dengan menggunakan uji f menunjukan adanya pengaruh ketiga variabel kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan berlangganan. Sedangkan kualitas produk secara parsial mengguankan uji t menunjukan adanya pengaruh terhadap variabel terikat keputusan berlangganan. Variabel harga secara parsial menggunakan uji t menunjukan tidak adanya pengaruh terhadap variabel terikat keputusan berlangganan. Variabel promosi secara parsial menggunakan uji t menunjukan adanya pengaruh terhadap variabel terikat keputusan berlangganan.

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variabel terikat keputusan berlangganan dan juga sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada subyek penelitiannya, yang mana penelitian ini pada Listrik Pintar, sedangkan punya peneliti pada Travel. serta sebagian dari variabel bebas yang berbeda.

4. Umarul Faruq 2018, skripsi IAIN Kudus. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Resto Kampong Sawah Undaan Kudus".[46]

   Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden serta kuisioner sebagai alat pengumpulan data responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan uji *moderated regression analysis* (MRA). Penelitian ini bertujuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[46] Umarul Faruq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Resto Kampong Sawah Undaan Kudus", (Skripsi IAIN Kudus, 2018).

untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen di resto kampong sawah Undaan Kudus. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas yang mempunyai 5 indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dan fasilitas mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik, keandalan, gaya tanggap, dan empati terhadap loyalitas pelanggan, serta mampu memperkuat hubungan kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi dalam penelitian ini variabel fasilitas mempengaruhi hubungan antara variabel kualitas pelayanan pada indikator jaminan terhadap keputusan pembelian.

Persamaannya ialah terletak pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan juga sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terlatak pada variabel terikat, yang mana penelitian ini menggunakan keputusan pembelian sedangkan peneliti menggunakan keputusan berlangganan sebagai fariabel terikat, dan juga berbeda pada subjek penelitian.

5. Afan Nurcahyo 2018, *Journal Of Management and Bussines*. Dengan judul "Peran Digital Marketing Dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome".[47]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[47] Afan Nurcahyo, "Peran Digital Marketing Dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome", *Journal Of Management And Bussines*, Vol.1 (2018)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data di lakukan dengan penyebaran koesioner pada responden penelitian. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk kemudian di interpretasikan. Hasil dari penelitian ini ialah : (1) pemasaran digital bernilai positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian indihome. (2) harga kompetitif bernilai positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Indihome. (3) pemasaran digital dan harga kompetitif secara bersama-sama bernilai positif dan keseluruhan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Indihome.

Persamaannya terletak pada variabel terikatnya keputusan berlangganan dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantatif. Perbedaannya di variabel bebasnya, jika penelitian ini menggunakan digital marketing dan harga kompetitif, sedangkan variabel yang di pakai peneliti ialah harga, disiplin waktu, kualitas pelayanan, kualitas dan fasilitas.

6. Ilham Rahmat 2018, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat".[48]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan koesioner dan metode analisis data menggunakan regresi linier bergada.

[48] Ilham Rahmat, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat", (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa pengaruh harga, kualitas produk, lokasi dan promosi terhadap keputusan pembelian pada kripik cinta air hitam langkat.

Persamaannya terletak pada variable bebasnya , yaitu harga dan kualitas, serta sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikat yang digunakan penelitian ini ialah keputusan pembelian, sedangkat variabel terikat peneliti ialah keputusan berlangganan.

7. Chendro 2019, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin. Dengan judul "Pengaruh Keluarga, Kelas Sosial, dan Budaya Terhadap Keputusan Berlangganan Jaringan Internet Indihome PT. Telkom Di Banjarmasin".[49]

   Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebar koesioner dengan 100 responden, dan tekhnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, tekhnik analisis data yang digunakan ialah menggunakan uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keluarga, kelas sosial, dan budaya secara simultan dan parsial terhadap keputusan berlangganan jaringan internet indihome di Banjarmasin utara. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel harga keluarga, kelas sosial, dan budaya secara simultan berpengaruh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[49] Chendro, "Pengaruh Keluarga, Kelas Sosial, Dan Budaya Terhadap Keputusan Berlangganan Jaringan Internet Indihome PT. Telkom Di Banjarmasin", (Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Banjarmasin, 2019).

terhadap keputusan berlangganan jaringan internet indihome. Secara parsial menunjukan bahwa variabel kelas sosial mempunyai pengaruh, sedangkan variabel keluarga dan budaya tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan berlangganan jaringan internet indihome PT. Telkom di Banjarmasin utara.

Persamaannya sama-sama menggunakan variabel terikat keputusan berlangganan. penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, variabel bebas penelitian ini menggunakan permasalahan yang terjadi dari eksternal perusahaan, sedangkan variabel bebas yang digunakan oleh peneliti menggunakan permasalah yang terjadi dalam internal perusahaan.

8. Fransiscus Xaferius Febrianto 2019, Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Melalui Media Sosial Di Yogyakarta".[50]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini ialah semua konsumen pengguna media sosial Yogyakarta dan pernah membeli produk Fesyen melalui media sosial. Sampel sebanyak 100 responden dan diambil dengan menggunakan tekhnik *purposive sampling.* Pengumpulan data dengan menggunakan koesioner, dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Tujuan dari penelitian ini ialah: bertujuan untuk menguji dan menganlisis pengaruh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[50] Fransiscus Xaverius Febrianto, "Pengaruh Harga, Kulaitas Produk, dan Pelyanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Memalui Media Sosial Di Yogyakarta", (Skripsi Universitas Danata Dharma, Yogyakarta, 2019).

harga, kulaitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Fesyen melalui media sosial Yogyakarta.

Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama mengguanakan variabel bebas pelayanan serta sama-sama mengguanakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya ialah terletak di sebagian variabel bebas dan juga berbeda di variabel terikat. Didalam penelitian ini menggunakan keputusan pembelian, sedangkan punya peneliti menggunakan keputusan berlangganan.

9. Almira Rahma Natasya 2020, Skripsi Universitas Bakrie Jakarta. Dengan judul "Pengaruh Komunikasi Melalui *Social Media Marketing* Pada Akun Instagram @Netflixid Terhadap Keputusan Berlangganan Netflix".[51]

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk meninjau pengaruh komunikasi pemasaran melalui *media social marketing* terhadap keputusan berlangganan Netflix dengan menggunakan pendekatan kuantitatif eskplanatif dan metode penelitian survei. Tekhnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *simple random sampling*, dengan Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 93 orang anggota komunitas moviegoers Indonesia yang merupakan followers dari kaun instagram @netflixid dan sedang/pernah berlangganan Netfilx.

Persamaannya ialah terletak pada varibel terikatnya, yaitu sama-sama menggunakan variebel terikat keputusan berlangganan, dan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kunatitatif. Sedangkan

[51] Almira Rahma Natasya, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Melalui Sosial Media Marketing Pada Akun Instagram @Netfixid Terhadap Keputusan Berlangganan Netfix", (Skripsi Universitas Bakrie, Jakarta, 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

perbedaannya terletak pada variabel bebas dan juga terletak pada bagian subyek penelitian.

10. Usnul Hatimah 2020, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada P.T Prima Unggul Global (*Tours & Travel*) Di Kota Makassar".[52]

    Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini ialah membandingkan seberapa besar pengaruh dan signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis data menggunakan teknik regresi linier sederhana dan uji t. berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa hipotesis diterima dikarenakan kualitas pelayanan berepnagruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

    Persamaannya terletak pada variabel bebas kualitas pelayanan serta sama-sama menggunakan pendekatan kuantitif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikatnya, variabel terikan penelitian ini ialah keputusan berlangganan, sedangkan penelitian terdahulu ialah kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[52] Usnul Hatimah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Unggul Global (*Tours & Travel*) Di Kota Makassar", (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama , Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto 2016	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen	Persamaan yang ada pada penelitian ini yaitu terletak pada variabel X, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas	Perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada objeknya.
2.	Makhfuddin 2016	Pengaruh harga dan kualitas pelayananterhadap pembelian ulang pada toko Material Mulya Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen	Persamaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada variabel bebasnya yaitu, variabel harga dan kualitas pelayanan.	Perbedaannya Terletak pada tempat penelitian. Serta berbeda variabel terikat.
3.	Irma Ike Saputri 2017	Pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap keputusan berlangganan Listrik Pintar (Prabayar) pada PT.PLN (persero) area Surabaya Selatan	Persamaannya yaitu sama sama menggunakan penelitian kuantitatif dan juga memakai variabel terikat yang sama yaitu keputusan berlangganan.	Perbedaannya yaitu variabel Y nya. Penelitian terdahulu keputusan berlangganan pada listrik pintar, penelitian ini keputusan berlangganan pada trevel dapana
4.	Umarul Faruq 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Resto Kampong Sawah Undaan Kudus	Persamaannya yaitu pada variabel X kualitas pelayanan, fasilitas dan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaannya yaitu pada variabel Y, yang mana penelitian ini menggunakan keputusan pembelian, sedangkan peneliti menggunakan keputusan berlangganan.
5.	Afan Nur	Peran digital	Persamaannya	Perbedaannya yaitu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

	Cahyo 2018	marketing dan harga kompetetif terhadap keputusan berlangganan Indihome.	yaitu pada variabel terikat, variabel keputusan berlangganan	pada objek penelitiannya.
6.	Ilham Rahmat 2018	Pengaruh harga, kualitas produk, lokasi dan promosi terhadap keputusan pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat	Persamaannya ialah terletak pada variabel terikatnya dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.	Perbedaanya terletak pada subyek penelitian.
7.	Chendro 2019	Pengaruh keluarga, kelas sosial, dan budaya terhadap keputusan berlangganan jaringan Internet Indihome PT.Telkom di Banjarmasin	Persamaannya yaitu pada variabel terikatnya yakni keputusan berlangganan.	Perbedaannya terletak pada objeknya. Penelitian terdahulu pada internet indihome dan penelitian ini yaitu travel.
8.	Fransiscus Xaferius Febrianto 2019	Pengaruh harga, kualitas produk, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Fesyen melalui media sosial di yogyakarta	Persamaannya terletak pada variabel variabel terikat dan variabel bebas pelayanan, serta metode penelitian kuantitatif.	Perbedaannya ialah terletak pada objek penelitian.
9.	Almira Rahma Natasya 2020	pengaruh komunikasi melalui *social media marketing* pada akun Instagram @netflixid terhadap keputusan berlangganan Netflix	Persamaannya ialah sama-sama menggunakan variabel terikat keputusan berlangganan dan metode penelitian kuantitaf.	Perbedaannya ialah terletak pada variabel bebas dan subyek penelitiannya.
10.	Usnul Hatimah	Pengaruh kualitas pelayanan	Persamaannya ialah sama-sama	Perbedaannya ialah terletak pada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

	2020	terhadap kepuasan pelanggan pada P.T Prima Unggul Global (*tours & travel*) di kota Makassar	menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan juga objek penelitian pada Travel	variabel terikatnya.

Sumber data : diolah

B. Kajian Teori

1. Disiplin

Menurut Hasibuan disiplin merupakan bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dikatakan disiplin apabila karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.[53]

Sedangkan menurut Islam disiplin merupakan sikap mental untuk bisa mematuhi peraturan dan bertindak sesuai peraturan secara suka rela. Adapun ayat yang menganjurkan untuk disiplin atau dalam arti taat aturan pada aturan yang telah ditetapkan , antara ada pada Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 59 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَطِيعُواْ ٱللَّهَ وَأَطِيعُواْ ٱلرَّسُولَ وَأُوْلِي ٱلۡأَمۡرِ مِنكُمۡۖ

[53] Agung Setiawan, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motifasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.1 (2013), 1245.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Artinya : "hai orang-orang yang beriman, taatlah kamu kepada Allah dan taatlah kepada Rosulnya dan pada Ulil Amri (kalangan) kamu" (QS. An-Nisa : 59)[54]

Dalam pelaksanaan disiplin kerja manajemen membagi bentuk-bentuk disiplin tersebut menjadi dua macam, sebagai berikut:

a. Disiplin preventif, yaitu dimana disiplin yang berupaya menggerakan pegawainya untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan berlaku yang telah digariskan oleh perusahaan.
b. Disiplin korektif yaitu disiplin yang diberikan kepada pegawai yang melanggar dengan sanksi yang berlaku.

Ketika tidak ada dorongan untuk melakukan disiplin, maka ketaatan akan sulit terwujud. Disiplin dibagi menjadi dua jenis karakteristik, yaitu:[55]

a. *Self discipline*. Disiplin ini timbul karena kesadaran diri seseorang secara sukarela mematuhi peraturan karena ia merasa telah menjadi bagian dalam organisasi / perusahaan tersebut.
b. *Command discipline*. Disiplin yang muncul karena adanya paksaan atau ancaman dari orang lain.

Menurut Rivai dan Basri menjelaskan bahwa, disiplin bekerja memiliki 5 indikator seperti:[56]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[54] Srifariyati, "Prinsip Disiplin Dalam Perspektif QS. An-Nisa: 58-59", *Jurnal Madaniyah*, Vol.9 (2019), 49.
[55] Agung Setiawan, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motifasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.1 (2013), 1246.
[56] Ibid.,1248

1) Kehadiran. Hal ini menjadi indikator mendasar untuk mengatur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin waktu rendah terbiasa terlambat dalam bekerja.
2) Ketaatan pada peraturan kerja. Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman serta peraturan kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.
3) Ketaatan pada standar kerja. Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang di amanahkan kepadanya.
4) Tingkat kewaspadaan tinggi. Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
5) Bekerja etis. Melakukan tindakan yang sesuai dengan etika sebagai seorang pegawai yang sesuai dengan pekerjaannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi satu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan agar memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut lewis dan booms mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

pelanggan kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.[57]

Sedangkan kualitas pelayanan di dalam Islam yaitu memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas pada orang lain. Seperti yang telah di jelaskan dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم
مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن
تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : "hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah Allah maha kaya lagi maha terpuji". (QS. Al-baqarah:267)[58]

Terdapat 10 dimensi pokok kualitas layanan yaitu: reliabilitas, responsifitas atau daya tanggap, potensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Namun ini hanya riset awal dari Parasuraman, Zeithalm, dan Berry. Sedangkan diriset berikutnya peneliti menemukan adanya *overlapping*

[57] Auli Lucky Yuransyah,"Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal*,Vol.2 (2013), 9.
[58] Rizky Pratama Putra " Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah, *JESTT*, Vol.1 (2014), 631

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(tumpang tindih) dianatara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompensasi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati *(empathy).*[59]

Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :[60]

a. reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
d. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sarana komunikasi perusahaan.

Menurut collier mendefinisikan manajemen kualitas pelayanan sebagai suatu studi tentang bagaimana bagian pemasaran dan operasional

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[59] Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI, 2017), 158.
[60] Ibid.,159

secara bersama melalui tekhnologi dan orang-orang mampu merencanakan, meciptakan, dan menyerahkan suatu paket yang bermanfaat bagi pelanggan dan kaitannya dengan pelayanan mereka. Terdapat kesulitan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di bandingkan kualitas barang.[61] Dalam hal ini manajemen industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang, yaitu:[62]

a. Pelayanan merupakan output tak-berbentuk (*intangible output*).
b. Pelayanan meruapakan output variabel, tidak standar.
c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
f. Keterampilang personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
g. Pelayanan tidak dapat di produksi secara masal.
h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[61] Vincent Gaspers, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 3-4.
[62] Ibid.,7

i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.

j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.

k. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif.

l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.

m. Option penetapan harga adalah lebih rumit.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen kualitas jasa modern memfokuskan perhatian pada strategi pelayanan 7P, seperti didalam tabel berikut :

Tabel 2.2
Keputusan Manajemen Kualitas Berkaitan dengan Stategi Pelayanan 7p

No.	Strategi pelayanan 7p	Isu-isu Manajemen Kualitas
1.	*Product* (produk)	a. Ide-ide dan pengembangan produk b. Variasi dan model produk c. Spesifikasi kualitas produk d. Pengepakan atau pembungkusan e. Logo produk, merk dagang, dan persepsi publik f. Pelayanan pendukung dan komplementer g. Derajat pelayanan
2.	*Price* (harga)	a. Analisis kompetitif b. Strategi penetapan harga, tingkat dan perubahan harga, target pasar, dan lain-lain. c. Diskon, pemberian kupon hadiah, kebijakan penjualan d. Metode atau cara pembayaran
3.	*Place* (tempat)	a. Strategi dan rencana saluran distribusi b. Manajemen dan penempatan produk c. Manajemen gudang dan inventori d. Derajat integrasi vertikal dan horizontal e. Kebijaksanaan dan standart tingkat pelayanan f. Kenyamanan dan lokasi fasilitas
4.	*Promotion* (promosi)	a. Strategi periklanan: target pasar, media iklan yang digunakan, jadwal dan waktu, dan lain-lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

		b. Penjualan langsung dan bersifat pribadi c. Tema posisi pasar d. Mamajemen dan posisi produk
5.	*Physical Evidence*	a. Tata letak fasilitas, tema, dekorasi, penerangan, kebersihan, dan lain-lain. b. Penampilan dan kesehatan karyawan c. Kenyamanan peralatan, reliabilitas, ketertarikan, kemudahan penggunaan, dan lain-lain. d. Kecocokan kapasitas eksterior, seperti tempat parkir, dan lain-lain. e. Kredibilitas professional seperti apoteker, asisten apoteker, dan lain-lain.
6.	*Process Design*	a. Prosedur operasi terperinci, manual dan deskripsi pekerjaan b. Prosedur untuk resolusi masalah pelanggan c. Prosedur pelatihan sebagai bagian dari pekerjaan d. Penetapan standar performansi untuk fasilitas, proses, peralatan dan pekerjaan yang menciptakan pelayanan kepada pelanggan e. Desain fasilitas dan tata letak untuk meningkatkan pergerakan item-item atau pelanggan melalui proses
7.	*Participants*	a. Pelatihan tentang keterampilan interaksi dan resolusi masalah pelanggan b. Sistem dan prosedur balas jasa karyawan *c. Personal selling* d. Prosedur partisipasi kelompok pelayanan atau pribadi dan norma-norma perilaku e. Eksekusi simultan dari keterampilan interaksi pribadi dan teknis pada titik kontak dengan pelanggan f. Didukung oleh 6P diatas.

Sumber : Vincent Gaspersz

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Fasilitas

Menurut tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan definisi fasilitas ialah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan kosumen dalam memperoleh kepuasan. Karna suatu bentuk jasa tidak terlihat, tidak bisa dicium dan diraba, maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.[63]

Sedangkan fasilitas menurut Islam yaitu sesuatu yang memudahkan atau tidak memberatkan dalam perjalanan ataupun bermukim, seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 80 sebagai berikut:

وَٱللَّهُ جَعَلَ لَكُم مِّنۢ بُيُوتِكُمۡ سَكَنٗا وَجَعَلَ لَكُم مِّن جُلُودِ ٱلۡأَنۡعَٰمِ بُيُوتٗا
تَسۡتَخِفُّونَهَا يَوۡمَ ظَعۡنِكُمۡ وَيَوۡمَ إِقَامَتِكُمۡ وَمِنۡ أَصۡوَافِهَا وَأَوۡبَارِهَا
وَأَشۡعَارِهَآ أَثَٰثٗا وَمَتَٰعًا إِلَىٰ حِينٖ ٨٠

Artinya : "dan Allah menjadikan bagimu rumah-rumahmu sebagai tempat tinggal dan Dia menjadikan bagi kamu rumah-rumah (kemah-kemah) dari kulit binatang ternak yang kamu merasa ringan (membawa)nya di waktu kamu berjalan dan waktu kamu bermukim dan (dijadikan-nya pula) dari bulu domba, bulu onta

[63] Sartika Moha, Dan Aty Dwi Susanti"Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Dikota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 (2016), 577.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

dan bulu kambing, alat-alat rumah tangga dan perhiasan (yang kamu pakai) sampai waktu (tertentu)", (QS. An-Nahl : 80)[64]

Indikator-indikator fasilitas menurut tjiptono dibagi menjadi enam, yang disebutkan sebagai berikut:[65]

a. Perencanaan spasial, yaitu aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
b. Perencanaan ruang, yang mana unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan prabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan.
c. Perlengkapan / perabotan, berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.
d. Tata cahaya dan warna, yaitu jenis pewarnaan ruang dan pengaturan pencahayaan sesuai aktifitas serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[64] Nurtuah Tanjung, "Tafsir Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Sarana dan Prasarana", *Jurnal Sabilarrasyad*, Vol.II (2017), 170.
[65] Sartika Moha, Dan Aty Dwi Susanti"Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Dikota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 (2016), 577-578.

untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk berwajah lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

f. Unsur pendukung, seperti keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, lokasi makan dan minum, mendengarkan music atau menonton, internet area yang luas yang selalu diperhatikan keamanannya.

4. Keputusan Berlangganan

Menurut Swastha dan Irawan, keputusan pembelian merupakan pemahaman kosumen tentang keinginan dan kebutuhan akan suatu produk/jasa dengan menilai dari sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.[66]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[66] Irma Ike Saputri, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Berlangganan Listrik Pintar (Prabayar) pada PT.PLN (Persero) Area Surabaya Selatan", *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol.1 (2017), 59.

Proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian sebagai berikut: pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Tugas pemasar ialah memahami perilaku pembeli pada tiap-tiap tahap dan pengaruh apa yang bekerja pada tahap-tahap tersebut. Pendirian orang lain, faktor situasi tidak diantisipasi, dan resiko yang dirasakan dapat mempengaruhi keputusan pembelian, demikian pula tingkat kepuasan pasca pembelian konsumen dan tindakan pasca pembelian dipihak perusahaan. pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian, sedangkan pelanggan yang tidak puas maka akan menghentikan pembelian yang bersangkutan, dan kemungkinan akan menyebarkan berita tersebut pada teman-teman mereka. Karena itu, perusahaan harus berusaha memastikan kepuasan konsumen pada semua tingkat dalam proses pembelian.[67]

Sedangkan menurut Islam suatu pengambilan keputusan di terangkan dalam beberapa ayat al-Qur'an yang bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktivitas. Adapun konsep pengambilan keputusan dalam Islam lebih ditekankan untuk adil dan juga haruslah berhati-hati dalam menerima informasi sebelum mengambil keputusan dalam pembelian ataupun berlangganan, hal ini dijelaskan dalam al-Qur'an surat Al Hujurat ayat 6 yang berbunyi :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[67] Nugroho J.Setiadi, *Perilaku Konsumen, Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2008), 16.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن جَآءَكُمۡ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ أَن تُصِيبُواْ قَوۡمَۢا بِجَهَٰلَةٖ فَتُصۡبِحُواْ عَلَىٰ مَا فَعَلۡتُمۡ نَٰدِمِينَ ٦

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu", (QS. Al Hujurat: 6)[68]

Menurut Kotler dan Amstrong, menguraikan definisi keputusan pembelian sebagai berikut: "tahap proses keputusan dimana konsumen secara actual melakukan pembelian terhadap produk/jasa". Terdapat lima tahapan yang dilakukan pada konsumen pada saat membuat keputusan pembelian, meliputi:[69]

a. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Pemasar harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen. Lalu mereka dapat mengembangkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen.

b. Pencarian informasi (*information search*)

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. setiap informasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[68] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Warna, Terjemah Perkata Dan Terjemah Inggris* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012)
[69] Plilip Kotler Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Penerbit Erlangga, 2008), 195.

menjalankan fungsi yang berbeda dalam memengaruhi keputusan pembelian.

c. Evaluasi alternatif (*evaluation of alternatives*)

Tidak ada proses evaluasi tunggal sederhana yang digunakan oleh semua konsumen atau oleh satu konsumen dalam semua situasi pembelian. Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan, dan model-model yang terbaru memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif.

d. Keputusan pembelian (*purchase decisions*)

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk prefensi atas merek-merek yang ada daam kumpulan pilihan. Konsumen tersebut juga dapat membentuk niat untuk membeli yang paling disukai.

e. Perilaku setelah membeli (*post purchase behavior*)

Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Penelitian

Travel Dapana merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi daerah Jawa Timur – Madura – Bali. Travel Dapana ini didirikan oleh bapak Subairi pada tahun 2006. Bapak Subairi sendiri merupakan orang asli dari Madura namun beristri orang jember. Dari seringnya bolak balik Jember-Madura dan Madura-Jember akhirnya bapak Subairi terinspirasi untuk mendirikan jasa Travel sendiri. Dan akhirnya terealisasi hingga saat ini.

Pada awal berdirinya pada tahun 2006, Travel Dapana hanya mengoperasikan 1 unit mobil Travel dalam setiap malam dan dengan satu supir dan satu supir cadangan. Seiring dengan berkembangnya, pada tahun 2010 Travel Dapana sudah mempunyai 3 unit mobil yang beroperasi setiap malamnya. Penumpang meningkat pesat sejak awal tahun 2012 dan terus meningkat setiap tahunnya, hingga pada tahun 2021 travel sudah mempunyai 16 unit mobil travel yang setiap malam berangkat minimal 10 mobil travel di hari biasa. Sedangkan di hari-hari besar seperti bulan Syawal hingga bulan hari raya Idul Adha penumpang meningkat pesat. Sehingga terkadang sampai mengharuskan melempar sebagian penumpang pada kawan travel lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Usaha Travel Dapana merupakan usaha milik pribadi, yang awal mulanya hanya dijalankan sendiri. dan terus berkembang hingga pada tahun 2021 sudah mempunyai 30 orang pekerja tetap sebagai supir dan beserta supir cadangannya. Travel Dapana mendapatkan surat tanda ijin usaha resmi dari kantor pariwisata dan kebudayaan kabupaten jember pada april tahun 2012. Setiap malamnya Travel Dapana membawa minimal penumpang tetap 40-50 orang penumpang tetap dan penumpang biasa 70-80 orang penumpang.

2. Visi Misi Travel Dapana

a. Visi Travel Dapana

Melayani dengan sepenuh hati, kepuasan pelanggan adalah prioritas utama kami.

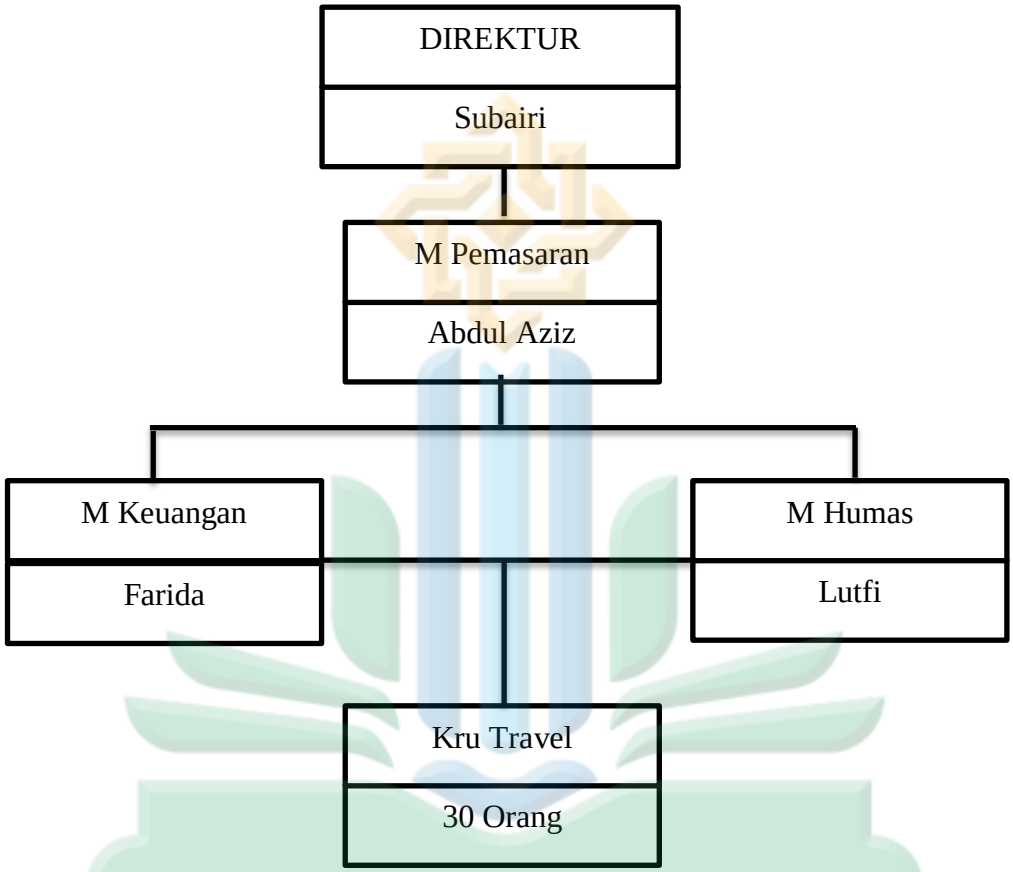
b. Misi Travel Dapana

1) Mengutamakan pelayanan yang nyaman.
2) Harga terjangkau.
3) Kualitas transportasi yang layak ikut menjamin kenyamanan penumpang.
4) Antar jemput ke tempat tinggal.
5) Di dukung oleh pengemudi yang handal, telaten dan santun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Struktur organisasi

Gambar 3.1
STRUKTUR TRAVEL DAPANA



Sumber data : Pemilik Travel Dapana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Deskripsi Sumber Jabatan

a. Direktur

Bapak Subairi selaku pemilik Travel Dapana merupakan orang yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan didalam maupun diluar perusahaan. mengupayakan koordinasi yang baik atas seluruh pekerja dan melakukan pengecekan-pengecekan saat sebelum maupun saat Travel sedang beroperasi.

b. Manajemen pemasaran

Bapak Abdul Aziz sebagai manajemen pemasaran yang merupakan orang bertugas memasarkan untuk mendapat keuntungan jangka panjang, serta menjamin pengembangan perusahaan Travel.

c. Manajemen keuangan

Ibu Farida sebagai manajemen keuangan yang bertugas mengatur keuangan dan pencatatan transaksi keuangan. Mengontrol uang masuk dan mengontrol uang yang keluar, seperti biaya pembenaran transportasi tiap bulan, tanggungan kredit dan pemasukan setiap malamnya.

d. Manajemen humas

Bapak Lutfi sebagai manajemen humas yang bertugas sebagai perantara dari pemimpin dalam bersosialisasi kepada masyarakat, mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum masyarakat.

e. Kru travel

Kru travel ada sebanyak 30 orang, yang merupakan para supir tetap travel Dapana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Penyajian Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang ananlisis disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana, peneliti menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden sebanyak 126 penumpang tetap Travel Dapana dari populasi yang berjumlah 10.000. Jumlah kuesioner yang dibagikan berjumlah 126 kuesioner

kembali sebanyak 126 kuesioner. Setelah melalui pemprosesan data ke 126 kuesioner dapat diolah semua.

1. Uji Validitas

Uji validitas penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment pearson.* Instrument bisa dikatakan valid mempunyai nilai r hitung > r tabel dengan tingkat signifikansi korelasi dibawah α=0,05. Uji validitas menggunakan *SPSS statistics versi 28*. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Hasil uji validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Alpha (*α*)	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	Disiplin (X1)	X1.1	0,05	0,1736	0,603	Valid
		X1.2	0,05	0,1736	0,689	Valid
		X1.3	0,05	0,1736	0,741	Valid
		X1.4	0,05	0,1736	0,718	Valid
		X1.5	0,05	0,1736	0,654	Valid
2.	Kualitas pelayanan(X2)	X2.1	0,05	0,1736	0,739	Valid
		X2.2	0,05	0,1736	0,654	Valid
		X2.3	0,05	0,1736	0,753	Valid
		X2.4	0,05	0,1736	0,700	Valid
		X2.5	0,05	0,1736	0,661	Valid
3.	Fasilitas (X3)	X3.1	0,05	0,1736	0,685	Valid
		X3.2	0,05	0,1736	0,766	Valid
		X3.3	0,05	0,1736	0,746	Valid
		X3.4	0,05	0,1736	0,739	Valid
		X3.5	0,05	0,1736	0,651	Valid
		X3.6	0,05	0,1736	0,692	Valid
4.	Keputusan berlangganan (Y)	Y1.1	0,05	0,1736	0,853	Valid
		Y1.2	0,05	0,1736	0,861	Valid
		Y1.3	0,05	0,1736	0,893	Valid
		Y1.4	0,05	0,1736	0,843	Valid
		Y1.5	0,05	0,1736	0,469	Valid

Sumber: hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 3.1 hasil di atas maka data diketahui bahwa pernyataan variabe X1 (Disiplin), X2 (kualitas pelayanan), X3 (fasilitas)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

dan Y (keputusan berlangganan) dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah r tabel< r hitung. R tabel 0,1736 lebih kecil dari r hitung diantara kisaran 0,469-0,893.

2. Uji reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS statistics versi 28*. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Standarisasi	Keterangan
1.	Disiplin (X1)	0,710	0,60	Reliabel
2.	Kualitas pelayanan (X2)	0,742	0,60	Reliabel
3.	Fasilitas (X3)	0,799	0,60	Reliabel
4.	Keputusan berlangganan (Y)	0,846	0,60	Reliabel

Sumber : hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan pada masing-masing variabel sebesar 0,710 pada variabel disiplin, 0,742 untuk variabel kualitas pelayanan, 0,799 untuk variabel fasilitas dan 0,846 untuk variabel keputusan berlangganan, semua lebih besar dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen dan dependen dinyatakan reliabel.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen ataupun keduanya berdisitribusi normal, mendekati normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorof-smirnov yaitu :

Jika sig >0,05 maka data berdistribusi normal

Jika sig<0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 3.3
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,93004173
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,055
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : data di olah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel dengan menggunakan metode *kolmogorov-smirnov* dengan jumlah sampel (N) sebesar 126 diketahui nilai *Understandardized residual* memiliki nilai *Asymp.sig* 0,200 dimana hal tersebut lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan berdistrbusi normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi ialah menggunakan niali TOL (*tolerance*) dan FIV (*variance inflation factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.

Berikut hasil pengujian multikolinieritas dengan menggunakan bantuan *SPSS statistics versi 28* sebagai berikut :

Tabel 3.4
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000		
	Disiplin	,054	,135	,045	,401	,689	,585	1,709
	Kualitas Pelayanan	-,147	,136	-,121	-1,081	,282	,594	1,684
	Fasilitas	,340	,119	,327	2,857	,005	,571	1,752

a. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

Sumber : data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas di atas, mnunjukan bahwa *model* regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen, yaitu dengan melihat nilai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

tolerance dan VIF. Perhitungan VIF 1,709, 1,684 dan 1,752 menunjukan nilai dibawah 10, dan nilai *tolerance* diatas 0,1.

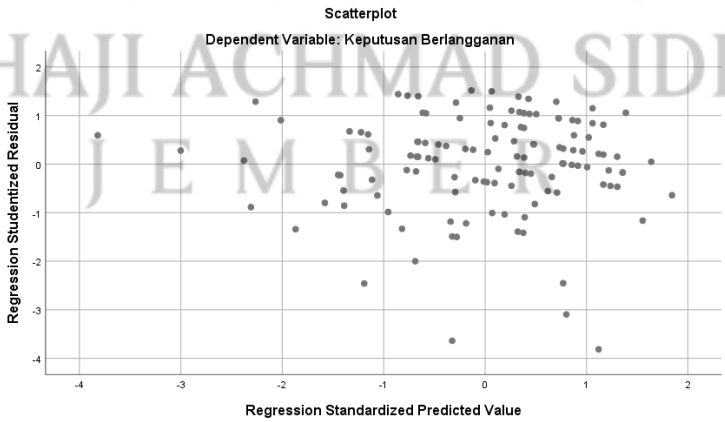
c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual standardized.* Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar secara acak maka menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati pada variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratya sebagai sumbu vertikal.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan *SPSS statistics versi 28* :

Gambar 3.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Sumber : data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan *scatterplot* tersebut menunjukkan bahwa plot menyebar secara aca di atas ataupun dibawah nol pada sumbu *regression standardized residual.* Berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan analisis grafik, model regresi yang diteliti dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil estimasi analisis regresi berganda dengan bantuan program *SPSS statistics versi 28*, maka dalam proses perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5
Persamaan regresi linier berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000
	X1	,054	,135	,045	,401	,689
	X2	-,147	,136	-,121	-1,081	,282
	X3	,340	,119	,327	2,857	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : hasil di olah SPSS (terlampir)

Dari hasil pengolahan data yang diperoleh tersebut, maka persamaan regresi penelitian ini ialah sebagau berikut :

Y : 13,447 +0,054X_1 -0,147X_2 +0,340X3 $_{+e}$

Dari persamaan berikut menunjukkan bahwa :

A (konstanta) = 13,447

X1 = disiplin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

X2 = kualitas pelayanan

X3 = fasilitas

e = standar eror

dari data tersebut dapat dijelaskan hubungan antara variabel dependen dengan independen, yaitu :

a. Konstanta (a) : 13,447 menunjukkan bahwa jika variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas adalah nol (sama dengan nol) maka nilai keputusan berlangganan sebesar 13,447. Maka disiplin berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk memberi kepuasan pada pelanggan dengan fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan puas dan memutuskan berlangganan.
b. Nilai koefisien variabel disiplin (X_1) sebesar 0,054 yang artinya bahwa jika disiplin mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan jumlah penumpang sebesar 0,054 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Disiplin berpengaruh terhadap keputusan berlangganan dikarenakan terdapat beberapa faktor seperti disiplin waktu, dan etika baik yang diberikan para kru travel terhadap penumpang travel.
c. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar -0,147 yang artinya bahwa jika kualitas pelayanan mengalami penurunan satu satuan, maka akan mengakibatkan penurunan jumlah penumpang sebesar -0,147 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

berlangganan dikarenakan terdapat beberapa faktor pelayanan kurang baik yang diberikan kepada penumpang Travel.

d. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,340yang artinya bahwa jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan jumlah penumpang sebesar 0,340 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berlangganan dikarenakan kualitas fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan memberi kenyamanan selama perjalanan hingga sampai tujuan.

3. Pengujian hipotesis

a. Uji t (parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember secara satu-satu, berikut hasil pengujian secara parsial dengan program *SPSS statistics versi 28* :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 3.6
Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000
	X1	,054	,135	,045	,401	,689
	X2	-,147	,136	-,121	-1,081	,282
	X3	,340	,119	,327	2,857	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data di olah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas data dijelaskan sebagai berikut :

1) Nilai t pada variabel disiplin (X1) adalah sebesar 0,401 dengan tingkat signifikansi 0,689. Karena t_{hitung} 0,401 < t_{tabel} 1,979 sedangkan tingkat signifikasi 0,689 > 0,05, maka H_a ditolak dan H_o diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan. Hal ini ditunjukkan dari karyawan yang kurang waspada dan lalai terhadap penumpang sehingga memberikan nilai yang kurang baik pada saat memutuskan untuk berlangganan.
2) Nilai t pada variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar -1,081 dengan tingkat signifikansi 0,282. Karena t_{hitung} -1,081 < t_{tabel} 1,979 sedangkan tingkat signifikansi 0,282 > 0,05, maka H_a di tolak dan H_o di terima. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan. Hal ini dapat ditunjukkan melalui karyawan yang kurang sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan dan kurang memahami penumpang sehingga penumpang memberikan nilai kurang baik saat memutuskan untuk berlangganan.
3) Nilai t pada variabel fasilitas (X3) adalah sebesar 2,857 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena t_{hitung} 2,857 > t_{tabel} 1,979 sedangkan tingkat signifikansi 0,005 < 0,05, maka H_a di terima dan H_o di tolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berlangganan. Hal ini bisa di tunjukkan memalui travel yang menyediakan fasilitas yang baik dan memadai sehingga penumpang memberi nilai baik dan memutuskan untuk berlangganan.

b. Uji f (simultan)

Uji f (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana secara satu-satu, berikut hasil pengujian secara simultan dengan program *SPSS statistics versi 28* :

Tabel 3.7
Uji f (Simultan)
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128,963	3	42,988	3,980	,010[b]
	Residual	1317,839	122	10,802		
	Total	1446,802	125			

a. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Disiplin

Sumber : data di olah SPSS (terlampir)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasar hasil data pada kolom F di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 3,980 dengan F tabel (k : n-k) atau (4 : 126-4)= 4 : 126 menghasilkan F tabel sebesar 2,45. Maka dapat dijelaskan bahwa F_{hitung} 3,980>2,45 dengan signifikansi 0,010<0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas jika diuji secara simultan atau bersamaan maka

berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Disiplin berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan karena ketepatan waktu dan beretika baik. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan karena memberi kemudahan dalam bertransaksi, menjaga kesopanan dan menjamin kenyamanan dalam perjalanan. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan karena fasilitas yang diberikan mampu memenuhi semua kebutuhan para penumpang.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 merupakan koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel dependen) dari suatu persamaan regresi. R^2 merupakan fungsi yang menarik dari variabel-veriabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menarik fungsi tersebut, artinya besar nilai R^2 tersebut. Berikut ini tabel uji koefisien determinasi dengan bantuan *SPSS statistics versi 28* :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 3.8
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,791[a]	,626	,616	,79537

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Disiplin

b. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

Sumber : data di olah SPSS (terlampir)

Berdasarkan uji determinasi pada tabel tersebut terlihat bahwa *R square* memiliki nilai sebesar 0,626 yang artinya bahwa variabel independen (disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas) dapat mempengaruhi variabel dependen (keputusan berlangganan) sebesar 62,6% sedangkan 37,4% sisanya dipengaruhi variabel independen lain yang mempengaruhi keputusan berlangganan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan atau mempunyai sumbangan variabel sebesar 62,6% terhadap variabel keputusan berlangganan. Sedangkan sisanya (100%-62,6%=37,4) dijelaskan oleh faktor atau variabel ain yang tidak terdapat dalam model.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

D. Pembahasan

1. Pengaruh Disiplin, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Keputusan Berlangganan Pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Pengaruh disiplin terhadap keputusan berlangganan berdasarkan hasil pengujian secara parsial diperoleh perbandingan yaitu 0,401 dengan

tingkat signifikansi 0,689. Dan Hipotesis diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi < 0,05 menurut analisis data yang telah dilakukan bahwa variabel disiplin diperoleh t_{hitung} 0,401 < 1,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,689 > 0,05 maka hipotesis H_1 ditolak dan H_0 diterima yaitu disiplin secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Dalam hal ini apa yang penulis temukan tidak sesuai dengan pendapat kehasibuan bahwa kedisiplinan sebagai bentuk kesadaran dan kesediaan seorang mentaati semua peraturan perusahan dan norma-norma sosial yang berlaku, atau dengan kata lain disiplin merupakan kunci dari keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dari sudut ekonomi islam yang mengartikan bahwa disiplin merupakan tuntutan untuk taat dan berbuat baik, hukum, harta, cara komunikasi dan tingkah laku.[70]

Hasil analisis menyatakan bahwa sebagian kru Travel tidak begitu memperhatikan sikap lalai dan kewaspadaan, sehingga nilai yang di dapat pada variabel disiplin rendah dan tidak berpengaruh pada keputusan berlanggan pada Travel Dapana. Akan tetapi para pelanggan tetap memilih berlangganan pada travel Dapana karena harga yang di tawarkan lebih rendah daripada travel lain.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berlangganan berdasarkan hasil pengujian secara parsial diperoleh perbandingan yaitu -

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[70] Srifariyati, "Prinsip Disiplin Dalam Perspektif QS. An-Nisa: 58-59", *Jurnal Madaniyah,* 9 (Januari 2019), 49.

1,081 dengan tingkat signifikansi 0,282. Dan Hipotesis diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi < 0,05 menurut analisis data yang telah dilakukan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} -1,081 < 1,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,282 > 0,05 maka hipotesis H_2 ditolak dan H_0 diterima yaitu kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Dalam hal ini apa yang penulis temukan tidak sesuai dengan pendapat lewis dan booms yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa mewujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto 2016 yang menunjukkan jika kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menjadi dasar keputusan berlangganan. Namun penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fransiscus Xaferius Febrianto 2019 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Begitupun dalam perspektif islam kualitas pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

merupakan hasil usaha baik berupa barang ataupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas pada orang lain.[71]

Setelah menganalisis data yang telah saya ambil para kru Travel Dapana kurang memperhatikan pada pemenuhan kebutuhan penumpang dan juga sebagian pelayanan kurang sesuai dengan yang di janjikan, sehingga pada variabel kualitas pelayanan terdapat nilai yang rendah dan tidak berpengaruh terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana. Akan tetapi para pelanggan tetap memilih berlangganan pada travel Dapana karena fasilitas yang disediakan bagus dan memadai sehingga membuat nyaman para penumpang selama perjalanan.

Pengaruh fasilitas terhadap keputusan berlangganan berdasarkan hasil pengujian secara parsial diperoleh perbandingan yaitu 2,587 dengan tingkat signifikansi 0,005. Dan Hipotesis diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi < 0,05 menurut analisis data yang telah dilakukan bahwa variabel fasilitas diperoleh t_{hitung} 2,857 > 1,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 < 0,05 maka hipotesis H_3 dierima dan H_0 ditolak yaitu fasilitas secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan tjiptono bahwa fasilitas sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat pula sebagai sesuatu yang dapat memudahkan konsumen untuk memperoleh kepuasan. Karena

[71] Rizky Pratama Putra " Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah, *JESTT,1*(September 2014), 631

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

layanan jasa akan terasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Dalam hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umarul Faruq tahun 2018 yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian atau keputusan berlangganan. Dan juga sesuai dengan perspektif islam yang berpendapat jika fasilitas yang baik merupakan yang tidak memberatkan atau memudahkan penumoang selama perjalanan ataupun saat beristirahat (bermukim).[72]

2. Pengaruh Disiplin, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Keputusan Berlangganan Pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil pengujian secara bersama-sama (simultan) yang dijelaskan oleh uji F, hipotesis diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau sig < 0,05. Pada tabel 3.8 uji F diperoleh F_{hitung} 3,980 > 2,45 F_{tabel} dengan signifikansi 0,010 < 0,05; maka H_4 diterima dan H_0 ditolak. Sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan yaitu variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

Sedangkan menurut hasil dalam pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan nilai *R Square* diperoleh 0,637 atau 63,7%. Maksudnya ialah variabel independen

[72] Nurtuah Tanjung, "Tafsir Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Sarana Dan Prasarana", *Jurnal Sabilarrasyad*, Vol.II (2017), 172.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian ulang sebesar 62,6%, sedangkan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Maka hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sugiyono dimana apabila pengujian R^2 mendekati 1 atau 100% maka menunjukkan pengaruh yang cukup kuat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan dengan judul analisis disiplin, kualitas pelyanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individual) variabel disiplin dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember. Sedangkan variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berlangganan pada travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dapat dilihat bahwa variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan berlangganan pada travel Dapana di Ajung Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Saran

1. Bagi Travel Dapana

Travel Dapana harus lebih meningkatkan kedisplinan terhadap kru travel, supaya Travel Dapana tetap jadi tempat buat berlangganan. Travel Dapana juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dan juga tingkatkan lagi fasilitas yang ada. demi kenyamanan penumpang dalam perjalanan, baik dari segi pelayanan maupun fasilitas

yang ada. karna semakin bagus fasilitas yang ada serta pelayanan baik, semakin menarik penumpang untuk berlangganan pada travel.

2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil dari penelitian ini sebagai dasar replikasi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini belum komprehensif, variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya variabel displin, kualitas pelayanan dan fasilitas. Pada peneliti selanjutnya diharap peneliti dapat menambahkan variabel-variabel independen agar bisa mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan berlangganan pada Travel.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Arikonto. 2009. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek).* Jakarta: Rajawali.

Adi, Ratih Bayu. 2019. Skripsi: *Pengaruh Motifasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Dwi Agung Manunggal*. Universitas Widya Dharma Klaten.

Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Boediono. 2015. *Ekonomi Mikro* (Yogyakarta : BPFE.

Chendro. 2019. Skripsi: *Pengaruh Keluarga, Kelas Sosial, Dan Budaya Terhadap Keputusan Berlangganan Jaringan Internet Indihome PT.Telkom Di Banjarmasin*. STIE Indonesia Banjarmasin.

Faruq, Umarul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Resto Kampong Sawah Undaan Kudus.* Skripsi IAIN Kudus.

Febrianto, Fransiscus Xaverius. 2019. *Pengaruh Harga , Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Melalui Media Sosial Di Yogyakarta.* Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

F Hair, Joseph Dkk, 1995. *Multivariate Data Analysis With Reading, Fourth Edition*. Prentice Hall: New Jersey.

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industry Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghazali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Guntur, Effendy M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara.* Jakarta: Anggota IKAPI.

Hatimah, Usnul. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada P.T Prima Unggul Global (Tours & Travel) Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kementerian Agama RI, 2012. *Al-Qur'an Tajwid Warna, Terjemah Perkata Dan Terjemah Inggris.* Bekasi : Cipta Bagus Segara.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Kotler, Philip, Dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Makhfudin. 2016. Skripsi: *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Material Mulya Kecamatan Kuwarasan Kabupate Kebumen*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Moha, Sartika. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. *Jurnal EMBA* Vol.4 No.1.

Natasya, Almira Rahma. 2020. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Melalui Social Media Marketing Pada Akun Instagram @Netflixid Terhadap Keputusan Berlagganan Netflix*. Skripsi Universitas Bakrie Jakarta.

Nurcahyo, Afan. 2017. *Peran Digital Marketing Dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome*. Journal Of Management Bussines. Vol.1, No.1.

P3EI.2014. *Ekonomi Islam.* Jakarta: Rajawali Pers.

Penyusun, Tim. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiyah*. Jember: IAIN Jember Press.

Pratama, Rizky Putra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah*, JESTT,Vol.1, No.9.

Purwanto, Edy. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Anggota IKAPI.

Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2016. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.* Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Rahmat, Ilham. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Saputri, Irma Ike Dan Aty Dwi Susanti . 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Berlangganan*. Jurnal Bisnis Indonesia Vol.8 No.1.

Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen, Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Sujarweni, Wiratna V. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno, Andang. 2017. *Statistik Untuk Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Yogyakarta: Pustaka Belajar (Anggota IKAPI).

Tanjung, Nurtuah, 2017. *Tafsir Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Sarana Dan Prasarana*, Jurnal Sabilarrasyad, Vol.II No.01.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran.*Yogyakarta: ANDI.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sofiyatun

NIM : E20172181

Program Studi: Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi :Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 13 Juni 2022

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sofiyatun

NIM.E20172181

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	FOKUS PENELITIAN	TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Analisis disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana	1. Apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana ? 2. Apakah variabel disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana ?	A. Disiplin B. Kualitas pelayanan C. Fasilitas D. Keputusan berlangganan	1. Pendekatan Kuantitatif dengan Jenis Pendekatan Deskriptif 2. Teknik Pengumpulan Data: a. Kuesioner (angket) 3. Analisis Data a. Statistik deskriptif b. Uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas) c. Uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas) d. Analisis regresi linier berganda e. Uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi)	1. Variabel disiplin dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana, sedangkan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan berlangganan pada Travel Danapa 2. Secara simultan variabel disiplin, kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	12 Oktober 2021	Menyerahkan surat izin penelitian kepada pimpinan Travel Dapana	
2	13 Oktober 2021	Mendapat ijin atau disetujui oleh pihak Travel Dapana dan mendapatkan jumlah populasi.	
3	29 Desember 2021	Penyebaran koesioner kepada para penumpang tetap Travel Dapana.	
4	25 Januari 2021	Penyebaran koesioner kepada para penumpang tetap Travel Dapana.	
5	7 Februari 2022	Pengambilan dokumentasi bersama pemilik Travel Dapana dan sebagian kru.	
6	23 Maret 2022	Meminta surat selesai penelitian kepada pimpinan Travel Dapana.	

Jember, 6 April 2022

Sofiyatun
E20172181

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: uinkhas@gmail.com Website: http//uinkhas.ac.id

Nomor : B- /UIN.20/7.a/PP.00.9/10/2021 12 Oktober 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepada bapak subairi pemilik Travel Dapana
Jl. Otista Ajung Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi ada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa erikut :

Nama	:	Sofiyatun
NIM	:	E20172181
Semester	:	IX (Sembilan)
Jurusan	:	Ekonomi Islam
Prodi	:	Ekonomi syariah

tuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas hadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Abdul Rokhim

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Subairi

Jabatan : Pemilik Travel Dapana

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama	: Sofiyatun
NIK	: 3509094808990004
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 19 agustus 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Pekerjaan	: Pelajar / Mahasiswa
NIM	: E20172181
Prodi	: Ekonomi Syariah
Alamat	: Dusun Dukuh 1, Desa Banjarsari, Kecamatan Bangsalsari, Kabupaten Jember.

Menerangkan bahwa orang tersebut diatas telah melakukan penelitian pada usaha kami yaitu Travel Dapanan, Mulai Tanggal 13 Oktober 2021 – 23 Maret 2022 dengan judul skripsi : analisis disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada Travel Dapana.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagai mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 23 Maret 2022

Pemilik Usaha Travel Dapana

DAPANA Tour & Travel
Surabaya - Lumajang - Jember
Banyuwangi - Bali - Madura
Jl. Moh. Thamrin (Timur Lampu Merah) Ajung
0821 4023 3337

Subairi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http//uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-20.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/06/2022

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama	:	Sofiyatun
NIM	:	E20172181
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Judul	:	Analisis Disiplin, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berlangganan Pada Travel Dapan

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Juni 2022
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
akultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Syahrul Mulyadi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " analisis disiplin , kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada travel Dapana" di program Studi Ekonomi Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS JEMBER, maka saya:

Nama : Sofiyatun

Nim : E20172181

Fakultas / jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : analisis disiplin, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan berlangganan pada travel Dapana.

Mohon untuk kesediaan bapak/ibu, saudara/i untuk menjadi responden untuk mengisi lembar kuesioner ini. Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat berarti dan berpengaruh terhadap hasil penelitian ini. maka saya mohon kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar. Penelitian menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden, atas ketersediaan dan bantuan para responden untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian

1. Isilah data dari anda sebelum melakukan pengisian kuesioner.
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia , yaitu:
   (STS) = Sangat Tidak Setuju
   (TS) = Tidak Setuju
   (R) = Ragu
   (S) = Setuju
   (SS) = Sangat Setuju
3. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda tanda **check liist (√)** atau **tanda silang (X)** pada kotak yang disediakan dibawah ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Profil responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Lama Menjadi penumpang tetap:

Daftar Pernyataan

Disiplin (X_1)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Travel Hadir tepat pada waktu atau jam yang telah dijanjikan.					
2.	Supir Travel tidak lalai terhadap penumpangnya.					
3.	Kru Tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan.					
4.	Memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi dan selalu berhati-hati.					
5.	Beretika baik terhadap seluruh penumpang travel.					

Kualitas Pelayanan (X_2)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan travel dapana sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Kemudahan dalam proses bertransaksi pada travel Dapana.					
3.	Kru Travel Dapana menjaga kesopanan dan menjamin kenyamanan perjalanan					
4.	Memberi pelayanan yang baik dan memahami kebutuhan penumpang					
5.	Memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan					

Fasilitas (X^3)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Travel Dapana memiliki tata ruang yang terbilang baik.					
2.	Travel Dapana memberi ruang yang cukup untuk menampung bawaan					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

	penumpang.					
3.	Menyediakan sarana yang dibutuhkan penumpang selama perjalanan.					
4.	Jenis pewarnaan dan ruang pencahayaan sesuai dengan suasana yang diinginkan.					
5.	Di travel Dapana terdapat lampang gambar peringatan atau papan informasi.					
6.	Dapana Menyediakan toilet, lokasi makan, music atau menonton, dll.					

Keputusan Berlangganan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Mencari travel yang sesuai kebutuhan.					
2.	Mencari tahu terlebih dahulu tentang travel yang akan digunakan.					
3.	Memilah-milih yang sesuai dengan keinginan					
4.	Memilih travel dapana karena sesuai kebutuhan dan keinginan.					
5.	Memutuskan berlangganan karena selalu puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN

1. **Hasil output SPSS Statistics 28 (uji validitas dan uji reliabilitas data variabel X1,X2,X3 dan Y)**
   a. Disiplin (X1)

Correlations

		XI.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	XI.TOTAL
XI.1	Pearson Correlation	1	,319**	,501**	,206*	,123	,603**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,021	,168	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X1.2	Pearson Correlation	,319**	1	,399**	,295**	,323**	,689**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X1.3	Pearson Correlation	,501**	,399**	1	,367**	,302**	,741**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X1.4	Pearson Correlation	,206*	,295**	,367**	1	,474**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,021	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X1.5	Pearson Correlation	,123	,323**	,302**	,474**	1	,654**
	Sig. (2-tailed)	,168	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	126	126	126	126	126	126
XI.TOTAL	Pearson Correlation	,603**	,689**	,741**	,718**	,654**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	126	126	126	126	126	126

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	5

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

b. Kualitas pelayanan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,324**	,466**	,444**	,319**	,739**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X2.2	Pearson Correlation	,324**	1	,465**	,250**	,335**	,654**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,005	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X2.3	Pearson Correlation	,466**	,465**	1	,325**	,360**	,753**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X2.4	Pearson Correlation	,444**	,250**	,325**	1	,375**	,700**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,005	<,001		<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X2.5	Pearson Correlation	,319**	,335**	,360**	,375**	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	126	126	126	126	126	126
X2.TOTAL	Pearson Correlation	,739**	,654**	,753**	,700**	,661**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	126	126	126	126	126	126

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	5

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c. Fasilitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,422**	,379**	,368**	,217*	,327**	,685**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,015	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.2	Pearson Correlation	,422**	1	,512**	,534**	,376**	,434**	,766**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.3	Pearson Correlation	,379**	,512**	1	,542**	,407**	,347**	,746**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.4	Pearson Correlation	,368**	,534**	,542**	1	,374**	,381**	,739**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.5	Pearson Correlation	,217*	,376**	,407**	,374**	1	,592**	,651**
	Sig. (2-tailed)	,015	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.6	Pearson Correlation	,327**	,434**	,347**	,381**	,592**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	126	126	126	126	126	126	126
X3.TOTAL	Pearson Correlation	,685**	,766**	,746**	,739**	,651**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	126	126	126	126	126	126	126

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	6

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

d. Keputusan berlangganan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	,749**	,692**	,667**	,227*	,853**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,011	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
Y1.2	Pearson Correlation	,749**	1	,736**	,581**	,238**	,861**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,007	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
Y1.3	Pearson Correlation	,692**	,736**	1	,850**	,214*	,893**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,016	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
Y1.4	Pearson Correlation	,667**	,581**	,850**	1	,238**	,843**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		,007	<,001
	N	126	126	126	126	126	126
Y1.5	Pearson Correlation	,227*	,238**	,214*	,238**	1	,469**
	Sig. (2-tailed)	,011	,007	,016	,007		<,001
	N	126	126	126	126	126	126
Y1.TOTAL	Pearson Correlation	,853**	,861**	,893**	,843**	,469**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	126	126	126	126	126	126

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	5

2. Hasil output SPSS statistics 28 (uji normalitas)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,93004173
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,055
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

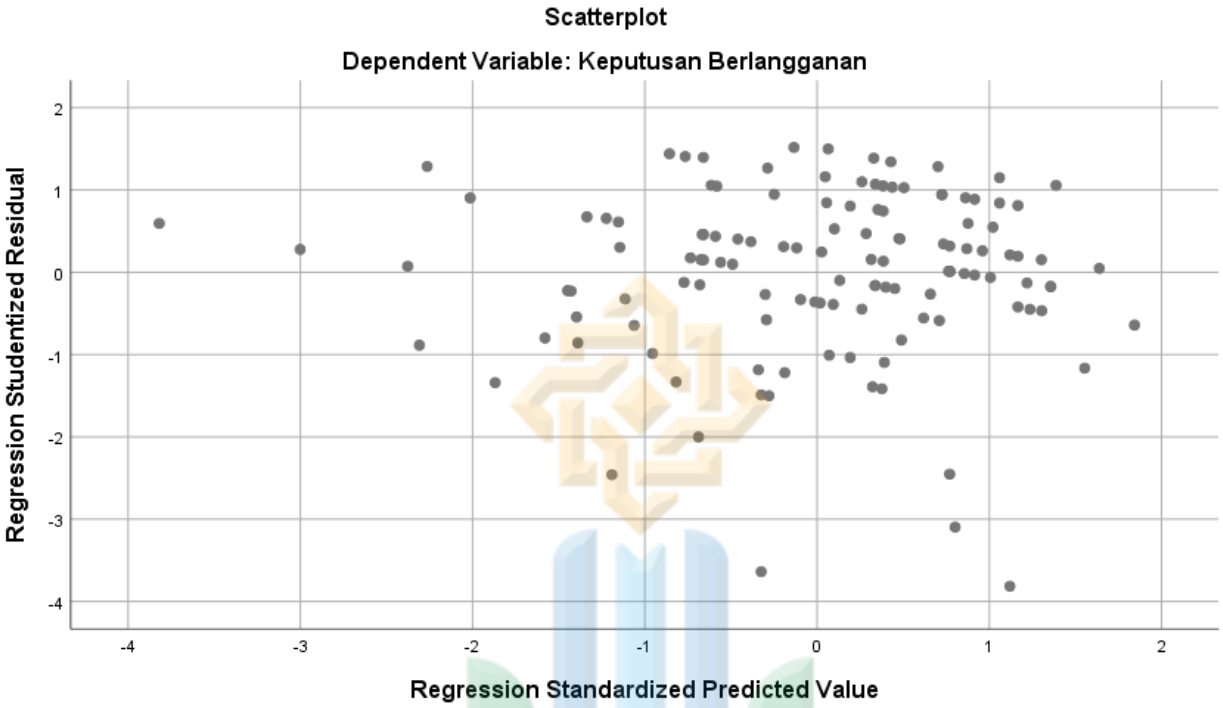
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. **Uji Heteroskedastisitas**



4. **Uji multikolinieritas**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Uji Multikolinieritas

5. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000
	X1	,054	,135	,045	,401	,689
	X2	-,147	,136	-,121	-1,081	,282
	X3	,340	,119	,327	2,857	,005

a. Dependent Variable: Y

6. Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000
	X1	,054	,135	,045	,401	,689

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	13,447	2,604		5,164	,000		
	Disiplin	,054	,135	,045	,401	,689	,585	1,709
	Kualitas Pelayanan	-,147	,136	-,121	-1,081	,282	,594	1,684
	Fasilitas	,340	,119	,327	2,857	,005	,571	1,752

a. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

	X2	-,147	,136	-,121	-1,081	,282
	X3	,340	,119	,327	2,857	,005

a. Dependent Variable: Y

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

7. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128,963	3	42,988	3,980	,010[b]
	Residual	1317,839	122	10,802		
	Total	1446,802	125			

a. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Disiplin

8. Uji Koefesien Determinasi ($R^{2)}$

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,791[a]	,626	,616	,79537

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Disiplin

b. Dependent Variable: Keputusan Berlangganan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
1	5	3	4	2	3	17	4	5	5	3	4	21
2	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22
3	4	4	4	3	2	17	4	5	3	4	4	20
4	4	3	5	3	4	19	3	5	5	4	4	21
5	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	5	20
6	4	4	5	3	4	20	4	5	3	5	4	21
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	5	4	5	5	4	23	2	5	4	3	4	18
9	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23
10	5	4	4	2	4	19	4	5	2	4	2	17
11	5	4	5	2	3	19	2	5	3	3	5	18
12	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21
13	5	3	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
15	4	4	5	4	3	20	3	5	4	3	4	19
16	5	5	5	5	5	25	4	4	5	3	3	19
17	4	4	4	4	4	20	3	5	4	2	4	18
18	4	2	4	4	3	17	3	4	3	4	3	17
19	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
20	5	5	5	3	4	22	4	5	3	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
23	5	3	5	3	3	19	3	4	4	3	3	17
24	5	3	4	2	4	18	3	4	2	3	4	16
25	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22
26	5	5	5	4	3	22	3	5	4	4	4	20
27	4	3	5	3	4	19	4	5	4	4	4	21
28	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19
29	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17
30	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18
31	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
32	4	5	5	3	4	21	4	4	5	2	4	19
33	4	2	2	3	3	14	4	5	3	3	4	19
34	5	5	4	3	3	20	4	5	5	3	4	21
35	4	4	2	4	3	17	3	5	2	3	3	16
36	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	5	20
37	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23
38	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22
39	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24
40	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23
41	4	3	4	4	4	19	2	3	4	2	3	14

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

42	5	5	5	3	3	21	3	5	5	3	5	21
43	3	1	2	4	4	14	2	4	3	4	5	18
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
45	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21
46	5	5	5	3	4	22	3	4	3	4	5	19
47	5	3	4	3	2	17	3	4	3	2	4	16
48	5	5	5	5	5	25	5	2	3	5	5	20
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
51	5	5	4	3	3	20	3	5	5	5	4	22
52	5	5	4	3	4	21	4	5	4	5	4	22
53	4	4	5	3	3	19	5	5	5	4	4	23
54	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	1	7
55	5	4	5	4	4	22	4	4	3	4	5	20
56	5	4	5	5	4	23	3	4	3	4	4	18
57	4	4	4	2	4	18	3	4	3	3	4	17
58	3	3	4	1	2	13	3	4	3	4	3	17
59	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
60	4	4	1	1	3	13	3	4	5	3	4	19
61	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	22
62	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
63	5	5	5	4	3	22	4	5	5	4	5	23
64	5	4	3	3	4	19	4	5	5	3	3	20
65	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
66	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24
67	4	3	5	3	4	19	3	4	4	4	4	19
68	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
69	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18
70	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23
71	5	4	5	4	4	22	3	5	4	2	4	18
72	5	2	5	1	4	17	3	4	4	4	4	19
73	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18
74	5	3	4	2	2	16	4	4	3	3	4	18
75	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	22
76	5	4	5	4	5	23	3	5	4	4	4	20
77	5	3	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22
78	5	3	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21
79	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22
80	5	5	5	3	4	22	4	5	4	5	5	23
81	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	5	23
82	4	4	5	4	5	22	3	5	5	4	5	22
83	5	4	5	3	5	22	4	5	5	5	5	24
84	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

85	5	4	5	3	5	22	5	5	5	4	5	24
86	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	4	22
87	5	5	4	3	4	21	5	5	5	4	5	24
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
89	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22
90	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24
91	5	5	4	3	4	21	5	5	4	4	5	23
92	2	3	4	4	5	18	5	5	4	4	5	23
93	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
96	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	4	22
97	5	5	5	5	4	24	3	4	4	3	3	17
98	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22
99	5	5	5	3	4	22	2	4	3	5	3	17
100	5	5	5	3	4	22	3	4	2	2	4	15
101	5	5	5	3	5	23	2	5	4	3	4	18
102	4	4	5	3	4	20	2	4	3	4	4	17
103	4	4	4	4	4	20	2	5	4	3	5	19
104	5	3	5	3	5	21	3	4	4	4	4	19
105	5	4	5	3	5	22	4	4	5	4	4	21
106	4	4	4	3	5	20	3	3	4	5	4	19
107	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22
108	4	5	4	2	5	20	4	4	5	3	5	21
109	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
110	4	2	4	4	5	19	3	4	3	5	5	20
111	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	5	23
112	4	5	4	4	4	21	3	4	5	5	5	22
113	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
114	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
115	4	4	4	2	4	18	3	4	4	5	4	20
116	4	4	5	5	4	22	3	4	4	3	4	18
117	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	4	20
118	3	4	2	2	5	16	4	4	4	4	4	20
119	2	5	4	3	4	18	4	2	4	4	5	19
120	2	4	3	4	5	18	4	4	4	4	5	21
121	2	5	4	3	4	18	4	5	4	4	4	21
122	3	4	4	4	5	20	4	5	5	5	5	24
123	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22
124	3	3	4	5	4	19	4	4	4	2	4	18
125	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	4	22
126	4	4	5	3	3	19	5	5	5	5	5	25

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Y
5	5	5	5	5	4	29	4	3	4	4	5	20
2	3	3	4	4	3	19	4	4	5	5	4	22
5	4	4	3	5	4	25	4	3	4	4	3	18
3	4	5	5	4	3	24	4	3	5	4	5	21
4	5	5	4	4	4	26	4	3	4	4	4	19
4	4	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	19
4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	4	27	4	2	3	3	5	17
4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	5	22
5	3	5	5	4	4	26	5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	5	5	23
3	4	5	5	4	4	25	4	4	4	4	5	21
1	5	3	4	4	4	21	4	3	4	5	4	20
3	4	5	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	3	3	16
4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	4	4	23	4	3	5	5	4	21
5	4	4	4	4	4	25	3	2	3	4	4	16
5	5	5	4	4	4	27	4	2	3	4	4	17
2	3	5	5	5	3	23	4	4	4	4	5	21
3	5	5	5	5	5	28	4	3	3	4	5	19
3	3	3	4	4	4	21	4	2	3	4	4	17
4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
4	5	4	5	4	4	26	3	3	3	3	5	17
3	5	5	5	4	4	26	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	4	4	28	5	3	4	5	5	22
3	3	4	3	4	4	21	4	2	3	4	3	16
4	5	5	5	4	3	26	4	3	4	4	5	20
3	4	4	4	5	4	24	1	1	4	5	4	15
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	5	21
3	4	4	5	4	4	24	4	4	4	4	5	21

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3	3	5	3	4	4	22	2	2	2	2	3	11
4	4	4	5	4	3	24	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	5	30	1	1	1	1	5	9
5	4	4	4	3	3	23	5	5	5	5	4	24
3	4	5	5	5	4	26	4	2	3	4	5	18
3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	4	5	20
3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	24
4	5	5	5	4	3	26	4	3	4	4	5	20
3	5	5	5	5	5	28	4	3	3	4	5	19
5	5	4	5	4	4	27	3	2	5	5	5	20
4	5	5	5	4	3	26	5	4	4	5	5	23
2	1	1	2	2	2	10	4	4	4	4	2	18
4	4	3	3	5	5	24	2	1	1	1	3	8
3	4	4	4	5	4	24	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	4	4	28	4	3	4	4	5	20
3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	3	18
3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	4	16
2	2	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	3	5	18
5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	25
3	4	4	2	5	4	22	4	4	4	4	2	18
3	4	4	4	4	4	23	4	2	2	3	4	15
4	4	2	3	3	3	19	4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	5	4	29	2	2	2	2	5	13
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	4	4	19
4	5	4	4	3	3	23	5	4	5	5	4	23
3	4	4	3	3	4	21	3	2	3	3	3	14
5	5	5	5	4	4	28	4	4	3	4	5	20
4	3	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	18
5	3	5	5	3	3	24	3	2	4	5	5	19
3	4	5	4	4	3	23	2	2	2	3	4	13
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	4	27	4	3	4	4	5	20
5	5	4	4	4	5	27	4	4	5	5	4	22
5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	4	22
5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	4	5	23
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	5	23
5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	22

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	4	5	22
5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24
3	4	5	5	5	5	27	4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	23
4	4	5	4	5	4	26	5	5	5	5	4	24
4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	4	4	25	5	5	5	4	5	24
1	5	3	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
3	4	5	4	4	3	23	4	4	4	4	5	21
4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	5	21
4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	4	4	25	5	4	5	5	5	24
5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	22
4	5	5	5	4	5	28	2	2	2	2	3	11
5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	4	24
3	4	5	4	5	5	26	5	5	5	4	2	21
1	5	3	5	4	4	22	4	3	4	4	2	17
3	4	5	5	5	5	27	3	3	3	3	4	16
4	4	4	5	5	4	26	4	3	4	4	4	19
4	3	4	5	5	5	26	4	3	3	3	3	16
5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	4	24
4	4	3	5	4	4	24	4	4	4	4	5	21
3	4	4	5	4	5	25	4	2	2	3	4	15
5	4	4	5	5	5	28	4	3	4	4	5	20

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

BIODATA PENULIS

Data Diri :

Nama	: Sofiyatun
Nim	: E20172181
Tempat/Tanggal Lahir	: Jember, 19 Agustus 1999
Alamat	: Dusun. Dukuh 1 Desa. Banjarsari Kec. Bangsalsari Kab. Jember
Jenis Kelamin	: Perempuan
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan / Prodi	: Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Telp	: 082312434258
Email	: sofiyatun899@gmail.com

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri Banjarsari 2 Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember
2. MTs Al-marhamah sumber gebang, Langkap
3. MA Al-marhamah sumber gebang, Langkap
4. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember