

## ABSTAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2025

**Sapphira Anjani**

**120.2020.170**

**Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Serta Tinjauan Dari Sudut Pandang Islam (Studi Pada Pengguna *Go-Ride* Gen Z Di Jabodetabek)**

### Uraian Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pengguna *go-ride* di Jabodetabek serta tinjauan dari sudut pandang islam. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna *go-ride* di Jabodetabek yang berjumlah 110 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode survei dengan instrument kuesioner. Metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Hasil Penelitian ini menunjukkan (1) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (5) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (6) kepuasan pelanggan memediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan (7) kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (8) menurut sudut pandang persepsi harga, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat dikatakan telah menetapkan prinsip dan syariat Islam. Sebagai umat Islam tentunya mengharapkan keuntungan dalam melakukan kegiatan bisnis yang dianjurkan sesuai pedoman yang diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT melalui Al-Quran dan Hadits.

**Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Islam**

## ABSTRACT

*Faculty of Economics and Business  
Undergraduate Management Study Program  
2025*

*Sapphira Anjani  
120.2020.170*

*The Effect of Price Perception and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable and a Review from an Islamic Point of View (Study on Go-Ride Gen Z Users in Jabodetabek)*

### *Abstract Description*

*This study aims to determine the effect of perceived price and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable on go-ride users in Jabodetabek as well as a review from an Islamic point of view. The sample in this study were go-ride users in Jabodetabek, totaling 110 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection techniques using survey methods with questionnaire instruments. The analysis method used is multiple linear regression.*

*The results of this study indicate (1) price perceptions have a positive and significant effect on customer loyalty (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty (3) price perceptions have a positive and significant effect on customer satisfaction (4) service quality has no effect on customer satisfaction (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty (6) customer satisfaction mediates the effect of price perceptions on customer loyalty (7) customer satisfaction does not mediate the effect of service quality on customer loyalty (8) from the point of view of price perceptions, customer quality, customer loyalty and customer satisfaction can be said to have established Islamic principles and sharia. As Muslims, of course, we expect benefits in carrying out business activities that are recommended according to the guidelines set by Allah SWT through the Al-Quran and Hadith.*

***Keywords: Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Islam***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pengerjaan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di perguruan tinggi Universitas YARSI Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Perdana Wahyu Santosa, MM, CRP. CSA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yarsi.
2. Ibu Alyta Shabrina Zusryn, SP., MSc. CRP. selaku Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yarsi.
3. Bapak Dr. Zainal Zawir Simon, SE. MA. MBP. Selaku Dosen Pembimbing Ilmu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, serta arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Karimulloh, M.A, Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Agama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu agama serta penulisan dalam skripsi ini.
5. Bapak Ariel Nian Gani, M. Phil., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing selama perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh dosen dan juga staff Tata Usaha yang sudah memberikan ilmu pengetahuan serta membantu dalam berbagai urusan administrasi selama penulis menempuh studi.
7. Kedua orang tua penulis Tabrani dan Dekriana Dian Ningsih, terimakasih telah sangat berjasa untuk kehidupan penulis. Terima kasih atas doa, kepercayaan, dan segala hal yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis merasa terdukung di segala pilihan serta keputusan yang diambil oleh penulis. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia ini dan juga di akhirat kelak, karena telah menjadi peran orang tua terbaik bagi penulis.