

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FEBI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG YANG MENGGUNAKAN
JASA ANGKUT *ONLINE* GRAB**



Oleh:

Erina Sari

NIM 1636200073

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG**

2022



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG


Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinPikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap
Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel
Intervening pada Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah
Palembang yang Menggunakan Jasa Angkut Online Grab
Ditulis Oleh : Erina Sari
NIM : 1636200073

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 20 Juni 2022

Dekan,

Dr. Heri Junaedi, M.A
NIP. 196901241998031006



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276,
Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Erina Sari

NIM/Jurusan : 1636200073 / Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah yang Menggunakan Jasa Angkut *Online* Grab

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 20 Juni 2022

Penguji Utama

Dr. M. Rusydi, M.Ag
NIP. 197308012005011007

Penguji Kedua

Arvanti, SE., M.M
NIDN. 2018077803

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah, SE, M.Si, Ak.CA
NIP. 197504082003122001



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

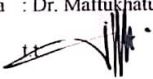

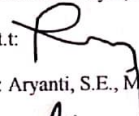
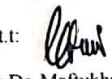


Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH

Nama : Erina Sari
NIM/Program Studi : 1636200073 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan
Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa FEBI
UIN Raden Fatah yang Menggunakan Jasa Angkut *Online* Grab
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada Hari Selasa Tanggal 14 Juni 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	a/n Pembimbing Utama	: Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Abdullah Sahroni, M. Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. M. Rusydi, M.Ag t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Aryanti, S.E., M.M t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Disfa Lidian Handayani, S.E.I., M.E.I t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erina Sari
NIM : 1636200073
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang yang Menggunakan Jasa Angkut Online Grab

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 07 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Erina Sari

NIM. 1636200073



Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu 'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FEBI UIN RADEN FATAH PALEMBANG YANG MENGGUNAKAN JASA ANGKUT *ONLINE* GRAB

Yang ditulis oleh:

Nama : Erina Sari
NIM : 1636200073
Program : SI Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

a/n Pembimbing Utama

Dr. Maftukhatusolikhah, M. Ag
NIP. 197509282006042001

Palembang, 31 Mei 2022

Pembimbing Kedua

Abdullah Sahroni, M. Si
NIK. 19831028017011017

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FEBI UIN RADEN FATAH PALEMBANG YANG MENGGUNAKAN JASA ANGKUT *ONLINE GRAB*

Erina Sari

E-mail: erin8360@gmail.com

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin pesatnya perkembangan teknologi transportasi yang berbasis *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan jasa angkut *online Grab*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data yang berasal dari data primer. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 90 responden dengan metode aksidental dan menggunakan rumus Hair *et al.* Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran angket atau kuisioner. Teknik uji instrumen yang dilakukan adalah uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur (*path analysis*) dan pengolahan data menggunakan *IBM SPSS statistic version 22*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian promosi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap loyalitas. selanjutnya kepuasan pelanggan berpengaruh sebagai variabel intervening antara promosi terhadap loyalitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa angkut *online Grab*.

Kata kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>"	B	-
ت	Ta>"	T	-
ث	S a>"	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>"	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>"	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>"	R	-
ز	Za>"	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>"	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>"	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>"	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>"	H	-
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	Ya>"	Y	-

B. Ta'Marbutah

1. Ta" marbutah sukun ditulis b contoh بعبادة ditulis bi" idabah.
2. Ta" marbutah sambung ditulis بربعبادة ditulis bil" ibadati rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah () =a
- b. Kasrah () =i
- c. Dhammah () =u

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (اِي) = ay
- b. (يِي) =iy
- c. (او) =aw
- d. (وُو) = uw

3. Vokal Panjang

- a. (اِ)=a
- b. (يِ) =i
- c. (وِ) =u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamariyyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.
2. Al syamsiyyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H	= Hijriyah
M	= Masehi
h.	= halaman
swt.	= subhanahu wa ta`ala
saw.	= sall Allah `alaih wa sallam
QS.	= al-Qur`an Surat
HR	= Hadis Riwayat
Terj.	= terjemahan.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Wahai jiwa yang tenang! Kembalilah kepada Tuhanmu dengan hati yang ridha dan diridhai-Nya, maka masuklah kedalam golongan hamba-hambaKu, dan masuklah kedalam surga-Ku”

(Q.S Al- Fajr : 27-30)

“If it doesn’t work out, who cares? Just start over! Don’t cry anymore!”

“TREASURE”

“Luck is important. But, luck only comes to people who work hard”

-Park Jihoon Treasure-

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- **Ayahku Abri dan Ibuku Bariah. Almh.**
- **Saudaraku Anisah, Dike Pratama, Sandi Permana dan seluruh keluarga besarku.**
- **Sahabat dan teman seperjuanganku.**
- **Pembimbing terbaikku Bapak Deki Anwar M. Si., Ibu Dr. Maftukhatulosikhah, M. Ag dan Bapak Abdullah Sahroni M. Si.**
- **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.**
- **Almamater Tercinta.**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT. Karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan Jasa Angkut *Online* Grab sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Ekonomi Syariah. Tak lupa sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapat kesalahan dan kekurangan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua kebanggaan penulis. Ayah Abri bin Saudin juga ibunda tercinta penulis Bariah, Almh. binti Rosik dan ketiga saudara kandung kesayangan penulis Anisah, Dike Pratama dan Sandi Permana. Yang luar biasa telah ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, semangat dan dukungan baik moril maupun materil beserta do'a yang tulus kepada penulis selama ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khadijah, S. Ag. Selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatussalikhah, M. Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang juga selaku dosen pembimbing utama pengganti yang telah banyak membantu hingga penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Deki Anwar M. Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu hingga penulis menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Abdullah Sahroni M. Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu hingga penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Syamsiar Zahrani, M.A. selaku pembimbing akademik terbaik yang selalu memberikan bimbingan semasa perkuliahan.
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Abon Squad kesayangan penulis Sindik, Ida Sam, Dwik, Fitri, Dina dan juga sahabat penulis, Duwer yang telah bersedia menjadi tempat bersandar yang tidak akan pernah terlupakan oleh penulis.
10. Teman-teman seperjuangan EKI 2 2016, igun, fuji, hanif, eva dan juga yang lainnya yang telah kebersamai kisah perjuangan yang sangat berkesan.

Akhir kata penulis memohon ampun kepada Allah SWT. Apabila terdapat penulisan yang salah. Penulis juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Dalam membuat skripsi ini penulis sangat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki tetapi penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik bagi penulis maupun pembaca dimasa yang akan datang. Aamiin.

Palembang, 24 Juni 2022

Penulis

Erina Sari

NIM.1636200073

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
FORMULIR D2.....	iii
FORMULIR E4.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS.....	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	11
B. Rumusan Masalah	15
C. Batasan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian	17
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	20
1. Teori Perilaku Konsumen	20
2. Loyalitas	22
3. Promosi	26
4. Kualitas Pelayanan	31

5. Kepuasan Pelanggan	37
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Pengembangan Hipotesis.....	55
1. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas	55
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	56
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
5. Pengaruh Kepuasna Pelanggan Terhadap Loyalitas	60
6. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan61	
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan	63
D. Kerangka Berpikir	64
E. Hipotesis Penelitian	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	67
B. Desain Penelitian	67
C. Jenis Dan Sumber Data.....	67
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Variabel-Variabel Penelitian.....	70
G. Definisi Operasional Variabel	70
H. Instrumen Penelitian.....	72
I. Teknik Analisis Data.....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	84
B. Karakteristik Responden.....	85
1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	86
2. Karakteristik Berdasarkan Semester	86
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	87

4. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Grab.....	87
C. Instrumen Penelitian.....	88
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	90
D. Hasil Analisis Data.....	91
1. Uji Asumsi Klasik.....	91
2. Analisis Jalur.....	94
3. Uji Variabel Intervening/Mediasi.....	100
4. Perhitungan Pengaruh	103
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian	105
F. Pembahasan Hasil Penelitian	105
1. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas	105
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	106
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	107
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	108
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	109
6. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	111
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	112
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Promosi Terhadap Loyaltas.....	10
Tabel 1.2 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaltas	10
Tabel 1.3 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	11
Tabel 1.4 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
Tabel 1.5 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaltas...	12
Tabel 1.6 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Promosi Terhadap Loyaltas Melalui Kepuasan Pelanggan	13
Tabel 1.7 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaltas Melalui Kepuasan Pelanggan	14
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	46
Tabel 2.2 : Ringkasan Hipotesis.....	66
Tabel 3.1 : Skala Likert.....	70
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel.....	70
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Semester.....	86
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Grab	87
Tabel 4.5 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Promosi (X1).....	88
Tabel 4.6 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	89
Tabel 4.7 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (M)	89
Tabel 4.8 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Loyaltas (Y)	90
Tabel 4.9 : Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	91
Tabel 4.10 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	92
Tabel 4.11 : Hasil Uji Linearitas Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	92
Tabel 4.12 : Hasil Uji Linearitas Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaltas	93

Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> dan VIF	93
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode Glejser).....	94
Tabel 4.15 : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 4.16 : ANOVA dengan nilai F dan Sig.	95
Tabel 4.17 : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 4.18 : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan terhadap Loyalitas	97
Tabel 4.19 : ANOVA dengan nilai F dan Sig.	98
Tabel 4.20 : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanann Dan Kepuasan Pelanggan Secara Parsial Terhadap Loyalitas	98
Tabel 4.21 : Rekapitulasi Hasil Penelitian	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2013.....	4
Gambar 1.2 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2014.....	5
Gambar 1.3 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2015.....	5
Gambar 1.4 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2016.....	6
Gambar 1.5 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2017.....	6
Gambar 1.6 : Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Tahun 2018.....	7
Gambar 1.7 : Contoh Promosi Grab.....	8
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	65
Gambar 3.1 : Diagram Jalur Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa/i FEBI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan Jasa Angkut <i>Online</i> Grab.....	75
Gambar 4.1 : Analisis Substruktural I.....	95
Gambar 4.2 : Analisis Substruktural II.....	97
Gambar 4.3 : Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	100
Gambar 4.4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	102