

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PENGEMUDI TAKSI PT. BOSOWA TAKSI
DI KOTA KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Progam Ekonomi Syariah

OLEH :

SRI ANDIKA MAKASSAR

NIM. 17050101025

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

KENDARI

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga - Kota Kendari Telp/ (0401) 3192081

Fax. 3193710E-mail: prodiperbaikansyariah.iainkdi@gmail.com

Website: <http://iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi di Kota Kendari” yang ditulis oleh Saudara Sri Andika Makassar NIM.17050101025, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti ujian Skripsi.

Kendari, 31 Oktober 2021

Pembimbing I

Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si

NIP.19700918200031001

Pembimbing II

Akmal ME

NIP.197712182009121003



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi di Kota Kendari” yang disusun oleh Sri Andika Makassar. NIM. 17050101025 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah pada hari Kamis 04 November 2021 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dosen Penguji

Ketua : Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si (.....)

Sekretaris : Akmal ME (.....)

Anggota 1 : Dr. Hj. Ummi Kalsum, M,Ag (.....)

Anggota 2 : Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI (.....)

Kendari, 17 Januari 2022

.....
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



.....
Dr. H. Rusdin Muhalling, M. EI
NIP. 196310292000031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi di Kota Kendari)”. dibawah bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Akmal ME, telah didapat dan diperkenalkan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya benar-benar mengungkapkan bahwa dalam komposisi skripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar pustaka. Dengan penuh perhatian saya mengumumkan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah salinan, peniruan, pemalsuan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sampai tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 17 Januari 2022
Penulis Skripsi



Sri Anika Makassar
NIM. 17050101025

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Andika Makassar
Nim : 17050101025
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Hak Bebas Royaltita Noneklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi
PT. Bosowa Taksi Di Kota Kendari”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada Tanggal : 17 Januari 2022
Yang Menyatakan



Sri Andika Makassar

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah kepada-Nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Skripsi penelitian yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi di Kota Kendari”** ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang tua atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran, serta doa yang telah mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari, atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah membina dan banyak

membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah Abdul Wahid Mongkito S.SI., M.EI, yang senantiasa memberi Motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Pembimbing II Akmal ME. saya ucapkan banyak -banyak terima kasih atas kesabaran dan krtikan yang di berikan kepada saya sehingga saya menyelesaikan study saya, dan terima kasih telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan kewajiban saya sebagai mahasiswi IAIN KENDARI.

Selalu dalam lindungan Allah SWT ibu pembimbingku yang baik hati nan cantik, kebaikan bapak tidak akan pernah saya lupakan.

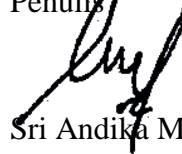
5. Penguji I Dr. Hj. Ummi Kalsum M.Ag dan Penguji II Abdul Wahid Mongkito S.SI.,M.EI, telah bersedia menguji dan mengkritik apa yang kurang dalam penulisan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini dengan sebagai mana mestinya, terimakasih telah menjadi penguji yang baik hati dan sabar.
6. Terimakasih untuk kedua orang tua (ibu & bapak) yang selalu mensupport saya dari kecil sampai kuliah semester akhir ini, keinginan kedua orang tua insyaallah sesegara mungkin terwujudkan. Terimakasih banyak ibu dan bapak.
7. Kepada seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga tugas ini dapat diselesaikan.

10. Kepada seluruh mahasiswa febi iain kendari dan teman-teman ekonomi syariah angkatan 2017 yang telah mensupport saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, hasil penelitian ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Kendari, 17 Januari 2022

Penulis



Sri Andika Makassar

NIM. 17050101025

ABSTRAK

Sri Andika Makassar NIM: 17050101025, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi Di PT. Bosowa Taksi Di Kota Kendari” Dibimbing oleh Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si sebagai pembimbing I dan., Akmal ME, sebagai pembimbing II.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas pengemudi taksi bosowa. 2. Strategi PT. Bosowa Taksi Kendari dalam menghadapi persaingan taksi online.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pengemudi taksi PT. Bosowa Taksi Kendari dan Untuk mengetahui strategi apa yang digunakan PT. Bosowa Taksi Kendari dalam menghadapi persaingan taksi online. Pentingnya konsep loyalitas bertujuan agar perusahaan yang berjalan dapat berkembang dengan baik dan semakin sukses setiap harinya.

Jenis Penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Resource*) dengan pendekatan sosiologis. Teknik pengumpulan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengemudi taksi di PT. Bosowa Taksi Kendari, yang membuat loyal para pengemudi taksi yaitu pertama sistem yang baik yang dimana pengemudi merasa nyaman dengan sistem yang diterapkan oleh perusahaan, kedua pelayanan yang diberikan perusahaan dirasa cukup baik, ramah dan sopan, dan ketiga pendapatan yang dimana pengemudi merasa cukup atas pendapatan yang didapatkan dengan menjadi pengemudi taksi di PT. Bosowa Taksi Kendari hal ini yang menambah para pengemudi taksi loyal terhadap perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari. Strategi yang digunakan PT. Bosowa Taksi Kendari dalam menghadapi persaingan taksi online, strategi yang digunakan adalah berupa strategi fasilitas kendaraan dimana kendaraan yang digunakan bermerek Honda Mobilio, kedua strategi *benefit* atau bonus dimana pemberian bonus ini dilakukan untuk meningkatkan pendapatan pengemudi, ketiga strategi kebebasan bergabung ke taksi online dimana kebebasan disini diberikan kepada pengemudi dalam ingin bergabung ke sistem taksi online atau tidak, dengan tanpa ada paksaan dari pihak perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari.

Kata Kunci: Loyalitas, Pengemudi Taksi.

ABSTRACT

Sri Andika Makassar NIM: 17050101025, “Analysis of Factors Affecting Loyalty of Taxi Drivers at PT. Bosowa Taxi in Kendari City” Supervised by Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si as supervisor I and Akmal ME as supervisor II.

The formulation of the problem in this study are 1. Factors that affect the loyalty of bosowa taxi drivers. 2. Strategy of PT. Bosowa Taxi Kendari in the face of online taxi competition.

The purpose of this study was to determine what factors affect the loyalty of taxi drivers PT. Bosowa Taxi Kendari and To find out what strategy PT. Bosowa Taxi Kendari in the face of online taxi competition. The importance of the concept of loyalty aims that the running company can develop well and be more successful every day.

This type of research is qualitative by using field research methods (Field Resource) with a sociological approach. The collection technique uses interview, documentation, and observation data collection techniques.

Based on the results of research conducted by researchers, it can be concluded that the factors that influence the loyalty of taxi drivers at PT. Bosowa Taxi Kendari, which makes taxi drivers loyal are firstly a good system where the driver feels comfortable with the system implemented by the company, secondly the services provided by the company are considered quite good, friendly and polite, and thirdly income where the driver feels enough for the income earned by becoming a taxi driver at PT. Bosowa Taxi Kendari, this has added loyal taxi drivers to the company PT. Bosowa Taxi Kendari. The strategy used by PT. Bosowa Taxi Kendari in facing online taxi competition, the strategy used is in the form of a vehicle facility strategy where the vehicle used is a Honda Mobilio brand, the two benefit or bonus strategies where this bonus is given to increase the driver's income, the three freedom strategies to join online taxis where freedom is here given to drivers in wanting to join the online taxi system or not, without any coercion from the PT. Bosowa Taxi Kendari.

Keywords: Loyalty, Taxi Driver.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Definisi Operasional.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Relevan.....	7
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Loyalitas.....	14
2.3 Grand Theory	33
2.4 Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Waktu dan Tempet Penelitian	36
3.3 Data dan Sumber Data.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Pengecekan Keabsahan Data.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil PT. Bosowa Taksi Kendari	41
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bosowa Taksi Kendari	41
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bosowa Taksi Kendari.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bosowa Taksi Kendari	43
4.1.4 Daftar Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi Kendari.....	45
4.1.5 Daftar Lama Beroperasi Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi Kendari.....	47
4.1.6 Standar Operasional Pengemudi PT. Bosowa Taksi Kendari	47
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi Kendari	49
4.2.2 Strategi PT. Bosowa Taksi Kendari dalam Menghadapi Persaingan Taksi Online	63
4.3 Pembahasan.....	64
4.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengemudi Taksi di PT. Bosowa Taksi Kota Kendari.....	64
4.3.2 Strategi yang PT. Bosowa Taksi Kendari Dalam Menghadapi Persaingan Taksi Online	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bosowa Taksi Kendari	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengaruh sebelum dan sesudah adanya taksi onlie.....	3
Tabel 4.2 Daftar Pengemudi Taksi PT. Bosowa Taksi Kendari ...	46
Tabel 4.3 Daftar Lama Beroperasi Pengemudi.....	47