

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 13 Oktober 2024



**Euis Nurfadillah**

**NIM. 191410193**

## ABSTRAK

Nama: Euis Nurfadillah, NIM: 191410193, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim Pada Jasa Pengiriman (J&T DC Pandeglang)**

Kualitas ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang memenuhi maupun melebihi harapan. Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat suatu produk maupun pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.

Kualitas pelayanan ialah tolak ukur seberapa baik atau bagus tingkat suatu layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi para pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk sebuah perusahaan jasa, untuk penelitian ini mencakup kepercayaan terhadap jaminan keamanan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim Pada Jasa Pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang?. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim Pada Jasa Pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman pada J&T *Express* DC Pandeglang. Dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *sample judgement sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi sederhana yang dibantu menggunakan program IBM SPSS 26.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan (x) semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (y). Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan tertarik menggunakan jasa pengiriman. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan muslim juga dengan adanya jasa pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang membuat suatu perjalanan lebih cepat dan efektif bagi pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Ciceri Serang 42118 Telp. (0254) 200 323 – 208849 Fax. 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Hal : **Usulan Munaqasyah a.n.  
Euis Nurfadillah  
NIM. 191410193**

Kepada Yth.  
**Dekan** Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
**UIN SMH Banten**  
di –  
Serang,

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Euis Nurfadillah, NIM. 191410193** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T DC Pandeglang)”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
**NIP. 197310152007011027**

Serang, 13 Oktober 2024

Pembimbing II

**Surahman, M.E.**  
**NIP. 198109112015031003**

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN  
(STUDI KASUS J&T DC PANDEGLANG)**


Oleh :

**EUIS NURFADILLAH**  
**NIM. 191410193**

Menyetujui,

**Pembimbing I**


**Pembimbing II**

  
**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
**NIP. 197310152007011027**

  
**Surahman, M.E.**  
**NIP. 198109112015031003**

Mengetahui,

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,**

  
**Dr. Hj. Niayatul Mas'ukuroh, M.SI.**  
**NIP. 1964021219910320003**

**Ketua**  
**Jurusan Ekonomi Syariah,**

  
**Dr. Hadi Peristiwo, M.M.**  
**NIP. 198111032011011004**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Euis Nurfadillah, NIM: 191410193 dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T *Express DC* Pandeglang)”, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada 07 November 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 07 November 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Sidang,

  
**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

Penguji I

  
**Mochamad Indrajit Roy, M.M.**  
NIP. 198011192015031001

Pembimbing I

  
**Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

  
**Surahman, M.E.**  
NIP. 198109112015031003

Penguji II

  
**Fitri Raha, M.Ek.**  
NIP. 198808102019032010

Pembimbing II

  
**Surahman, M.E.**  
NIP. 198109112015031003

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya, yang telah memberikan waktu, kesempatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Segala perjuangan saya hingga saat ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, yang telah mampu menyelesaikannya meskipun tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta yang selalu ada untukku, baik dalam suka maupun duka. Yang telah selalu bekerja keras, mendoakan, dan mendukungku tanpa henti.

Skripsi ini juga merupakan wujud terima kasihku atas perjuangan mereka selama ini.

## MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

*“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.” (Q.S. Al-Furqan (25) : 67)*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Euis Nurfadillah yang lahir di Kota Bekasi pada tanggal 04 Oktober 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Itong Sofian dan ibu Tatu Chorsiah. Penulis beralamat di Kp. Cicalung, Ds. Kadomas, Kec. Pandeglang, Kabupaten Pandeglang.

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Kadomas 1 lulus pada tahun 2013, SMPN 1 Pandeglang lulus pada tahun 2016, dan SMAN 2 Pandeglang lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrohim,*

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Express DC Pandeglang)**”. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, amin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini, terkhusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wawan Wahyudin, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo, M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Surahman M.E. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis, dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. J&T *Express DC* Pandeglang yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah membalas segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam

skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Serang, 13 Oktober 2024

Penulis,

Euis Nurfadillah

NIM. 191410193

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	27
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	41

D. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	45
E. Kerangka Pemikiran.....	50
F. Hipotesis.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	54
B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data .....	54
C. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data .....	58
E. Operasional Variabel.....	60
F. Teknik Analisis Data .....	64
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>72</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	72
B. Gambaran Umum Responden .....	73
C. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	75
1. Analisis Regresi Sederhana.....	75
2. Uji Instrumen.....	76
3. Uji Asumsi Klasik.....	80
4. Uji Hipotesis .....	82
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>likert</i> .....	59
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	60
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	73
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4.3 Uji Regresi Sederhana .....	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	77
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefiensi Determinasi $R^2$ .....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	83

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	50
--	----