

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan ini maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau menontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa penyabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan berlaku.

Serang, 30 Juni 2020

**Hafina Nurzaini**  
NIM 131401332

## ABSTRAK

**Nama: Hafina Nurzaini (131401332), dengan judul skripsi: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten)**

Fenomena bisnis saat ini yang sangat mendorong kegiatan jasa pengiriman barang adalah toko online (*online shop*). Jasa pengiriman dalam hal ini berperan sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Pengiriman barang yang terlibat dalam transaksi online shop tersebut tidak hanya terbatas pada ruang lingkup domestik saja namun juga internasional. Salah satunya perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang yaitu J&T Express yang juga menangkap peluang ini. J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. J&T Express Ruko Citraland Kota Serang berdasarkan penelusuran peneliti di web resminya, terdapat konplen pelanggan terhadap pelayanannya, sedangkan tekanan kompetisi memaksa perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait konsep kualitas pelayanan J&T Express terhadap kepuasan pelanggannya

Perumusan masalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Ruko Citraland Kota Serang.? 2) Seberapa besar kualitas pelayanan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Ruko Citraland Kota Serang.?

Adapun tujuan penelitian yaitu: 1) Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Ruko Citraland Kota Serang.! 2) Untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Ruko Citraland Kota Serang.!

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanasi yakni untuk menguji hubungan antar-variabel yang dihipotesiskan. Menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai penunjang data primer. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Adapun pengujian data melalui uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesa, uji heteroskedasitas

Hasil penelitian yaitu sebagai berikut: *Pertama*, Kualitas pelayanan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y) dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $3.562 > F_{table}$  adalah 3.143, dan tingkat signifikansi  $0.024 < 0.05$ . hal ini dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) secara berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express di Ruko Citraland Kota Serang. *Kedua*, Kualitas pelayanan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.887 > t_{tabel}$  1.998 (dengan nilai distribusi  $t_{table}$  0.05/5 %). Sedangkan pada analisis koefien determinasi diperoleh  $R^2 = 0.638$  atau 63.8 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam arti bahwa variable X yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variable Y yakni kepuasan pelanggan. Sisanya sekitar 36,2% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti lokasi perusahaan, citra perusahaan, dan lain-lain.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, J&T Express**



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

Jenderal Sudirman No.30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lamp	: 1 (satu) Eksemplar	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>
Hal	: <b>Pengajuan Munaqasyah</b>	<b>dan Bisnis Islam UIN SMH</b>
	<b>a.n. Hafina Nurzaini</b>	<b>Banten</b>
	<b>NIM: 131401488</b>	di-
		Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaikumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Hafina Nurzaini** NIM: 131401332, yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 30 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

**Rustamunadi, S.H., M.H**  
NIP.19670924 198903 1 001

**Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E.,M.M.,M.Ak.**  
NIP. 19740822 200501 2 003



## PENGESAHAN

Skripsi a.n **Hafina Nurzaini** NIM: **131401332** yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten)** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hananuddin Banten, pada tanggal 30 Juni 2020.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Juni 2020

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota I

Sekretaris Merangkap Anggota II

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.**

NIP. 19640212 199103 2 003

**Fitri Raya, M.Ek**

NIP. 19880810 201903 2 010

Anggota:

Penguji I

Penguji II

**Dr. Dedi Sunardi, M.H**

NIP. 19800926 200901 1001

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**

NIP. 19800310 201101 2 008

Pembimbing I

Pembimbing II

**Rustamunadi, S.H., M.H**

NIP.19740924 198903 1 001

**Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E.,M.M.,M.Ak.**

NIP. 19740822 200501 2 003

## **PERSEMBAHAN**

**TIADA KATA YANG PALING INDAH SELAIN UCAPAN DAN  
RASA SYUKUR KEPADA ALLAH SWT TERIRING  
SHALAWAT DAN SALAM KEPADA NABI MUHAMMAD SAW.  
RASA TERIMAKASIH YANG TERHINGGA KEPADA KEDUA  
ORANG TUA TERCINTA AYAHANDA AHMAD YANI (ALM)  
DAN IBUNDA YOYOH JUMROH.  
YANG SENANTIASA SELALU MENDOAKAN, MEMBANTU,  
DAN MENDUKUNG SAYA BAIK DARI SEGI MORAL MAUPUN  
MATERILNYA.  
ADIKKU FAUZAN RAMDANI DAN FADHIL AZHAR YANG  
SELALU SUPPORT DAN MENDOAKAN.  
KARYA KECIL INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK KEDUA  
ORANG TUA DAN KELIARGA TERCINTA, SEMOGA ALLAH  
MEMBALAS SEGALA KEBAIKAN KALIAN.**

## MOTTO

لَيْسَ بِخَيْرِكُمْ مَنْ تَرَكَ دُنْيَاهُ لِآخِرَتِهِ وَلَا آخِرَتُهُ لِدُنْيَاهُ حَتَّى يُصِيبُ  
مِنْهُمَا جَمِيعًا فَإِنَّ الدُّنْيَا بَلَاغٌ إِلَى الآخِرَةِ وَلَا تَكُونُوا كَلَاءَ عَلِيٍّ

النَّاسِ ( رواه الديلمي وابن عساكر )

*“Bukankah orang yang paling baik di antara kamu orang yang meninggalkan kepentingan dunia untuk mengejar akhirat atau meninggalkan akhirat untuk mengejar dunia sehingga dapat memadukan keduanya. Sesungguhnya kehidupan dunia mengantarkan kamu menuju kehidupan akhirat. Janganlah kamu menjadi beban orang lain”.*

(HR. Ad-Dailamy dan Ibnu Asakir)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Pandeglang pada tanggal 28 April 1993, yang kemudian diberi nama Hafina Nurzaini oleh kedua orang tua penulis. Penulis merupakan putri pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Yani (Alm) dan Ibu Yoyoh Jumroh yang beralamat di Kampung Pasir Rt 002 Rw 006 Desa Menes Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu tingkat Sekolah Dasar di SDN Menes 1 lulus pada tahun 2006, melanjutkan ke MTs. Mathl'aul Anwar Pusat Menes lulus pada tahun 2009 dan melanjutkan ke Madrasah Aliyah Negeri 1 Pandeglang lulus pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Jurusan Ekonomi Islam atau Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat serta hidayahnya kepada penulis, shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan melaksanakan sunnahnya sampai akhir zaman.

Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten)**

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya dan penghargaan tertinggi kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. H. Fauzul Iman, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan

Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah membalas kebaikan ibu.

3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah membalas kebaikan ibu.
4. Bapak Rustamunadi. S.H., M.H dan Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan nasehat, dan arahan untuk penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.
5. Bapak Hadi Peristiwa, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan segala perhatiannya selalu memperhatikan perkembangan akademik dan memberikan arahan yang terbaik selama masa kuliah. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis khususnya.
7. Kepada seluruh Staf Akademik dan seluruh pegawai serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuan selama masa studi.

8. Kepada Rachmad poltak panjaitan yang telah banyak memberikan do'a, support dan dukungan moral sampai skripsi ini selesai.
9. Dan juga teman-teman seperjuangan yang selalu membantu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 07 Juli 2020

Hafina Nurzaini  
NIM. 131401332

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR 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>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Perumusan Masalah .....	10
D. Pembatasan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
G. Kerangka Pemikiran.....	12
H. Sistematika Pembahasan .....	
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Pelanggan .....	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Faktor-faktor dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	22
4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	24

B. Kualitaas Pelayanan .....	25
1. Pengertian Kualitaas Pelayanan .....	25
2. Dimensi Kualitaas Pelayanan .....	27
3. Pendukung Kualitaas Pelayanan .....	30
4. Klasifikasi Kualitaas Pelayanan .....	32
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	34
C. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis .....	38
1. Penelitian Terdahulu .....	38
2. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel .....	41
C. Metode Penelitian .....	43
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	46
G. Oprasional Variabel .....	47
H. <i>Skala Likert</i> .....	49
I. Alat Analisa .....	51
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Responden .....	55
B. Data Penelitian .....	59
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran- .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## TABEL-TABEL

Tabel 1.1	Pelayanan yang diharapkan konsumen dengan Keadaan actual yang diberikan J&T Express .....	7
Tabel 1.2	Kerangka Pemikiran .....	15
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	49
Tabel 3.2	Rentang Skala Indeks Penilaian .....	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan pada Jasa Pengiriman J&T Express di Ruko Citraland Kota Serang .....	60
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan pada Jasa Pengiriman J&T Express di Ruko Citraland Kota Serang .....	62
Tabel 4.7	Validasi Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.8	Validasi Kepuasan Pelanggan .....	65
Tabel 4.9	Reability Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4.10	Reability Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.11	Persamaan Regresi .....	67
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.13	Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.14	Heteroskedasitas Scatterplot .....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji T .....	72
Tabel 4.16	Hasil Uji F .....	73