

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JASA EKSPEDISI J&T  
EXPRESS CABANG DELIMA, PEKANBARU  
PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Syariah dan Hukum



Oleh:

**FITRAH AL SALAM**

**11920511054**

**PROGRAM S1**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023 M/1445 H**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Cabang Delima Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh:

Nama : Fitrah Al Salam  
NIM : 11920511051  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis / 21 Desember 2023  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah Lt.2 Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Januari 2023

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. H .Ahmad Zikri, S.Ag.B.Ed.Dipl.AL.MH

Sekretaris  
Madona Khairunnisa, S.E.L, ME.Sy

Penguji I  
Afdhol Rinaldi, SE., M.Ec

Penguji II  
Kamiruddin, M.Ag

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

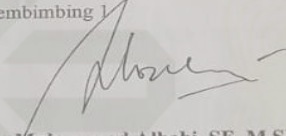
Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh:

Nama : Fitrah Al Salam  
NIM : 11920511054  
Program Studi : Ekonomi Syariah ( Eksyar )

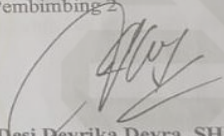
Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 November 2023

Pembimbing 1

  
Dr. Muhammad Albahi, SE, M.SI, AK.CA  
NIP. 198002262009121002

Pembimbing 2

  
Desi Devrika Devra, SHI, M.SI  
NIP. 197312271994022001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitrah Al Salam  
NIM : 11920511054  
Tempat/ Tgl. Lahir : Bangkinang, 15 September 2000  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Prodi : Ekonomi Syariah ( Eksyar )  
Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG DELIMA,  
PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 11 November 2023  
Yang Membuat Pernyataan,



Fitrah Al Salam  
NIM : 11920511054

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Fitrah Al Salam, (2023) : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima Perspektif Ekonomi Syariah**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya untuk menarik Kepuasan konsumen agar mampu berhasil dalam menjalankan usaha. Kepuasan konsumen pada perusahaan J&T Express cabang Delima masih rendah, dibuktikan dengan perkembangan Drop point J&T Express yang mengalami naik turun (fluktuatif). Permasalahan dari skripsi ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru. perspektif Ekonomi syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru. perspektif Ekonomi syariah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan juga penelitian lapangan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, dokumentasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah 4200 pengguna jasa J&T Express cabang Delima. Teknik pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* dengan teknik *incidental/Accidental sampling* dengan menggunakan Rumus Slovin, didapat sampel sebanyak 98 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan bahwa  $f_{hitung} (16.926) > f_{tabel} (3.09)$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha (0.000 < 0.05)$ . Secara parsial, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan nilai  $t_{hitung} (0.103) < t_{tabel} (1.661)$  dengan nilai signifikansi (sig) yang dihasilkan lebih besar dari nilai  $\alpha (0.918 > 0,05)$ . variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan nilai  $t_{hitung} (2.074 > t_{tabel} (1.661)$  dengan nilai signifikansi (sig) yang dihasilkan lebih kecil dari nilai  $\alpha (0.041 < 0.05)$ . Adapun nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0.44 yang berarti kepuasan konsumen jasa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 44%, sisanya 56% dipengaruhi oleh faktor lain. Perusahaan J&T Express telah sesuai dengan perspektif ekonomi islam dilihat dari kualitas pelayanannya sudah menerapkan sifat-sifat yang dimiliki nabi SAW (siddiq, tabliq, amanah, fathonah).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### Assalamu'alaikum Warahatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'la, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis diberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam, sebagai suri tauladan kita yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah”** Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penyelesaian skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, kerjasama, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya dan sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Syafi'i dan Ibu Nurmiati yang selalu memberikan motivasi, doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Mawardi, S. Ag, M. Si sebagai Wakil Dekan II, dan Dr. Sofia Hardani, M. Ag sebagai Wakil Dekan I dan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Muhammad Nurwahid, S. Ag, M. Ag selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku sekretaris Prodi Ekonomi Syariah serta staf Prodi Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Madona Khairunnisa, S.E.I, ME.Sy dan Ibu Nur Hasanah, SE, MM yang telah membimbing selama bimbingan seminar proposal.
7. Bapak Muhammad Albahi, SE, M.Si, Ak. CA dan Ibu Desi Devrika, M.Si yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Ibu Rozi Adrini, ME selaku Dosen Penasehat Akademis yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan.
9. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyusun skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Doa dan harapan penulis semoga Allah *Subhanahu Wata'ala* membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia maupun di akhirat. *Aamiin ya rabbal ,,alamin*.

Demikian skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* penulis menyerahkan diri dan memohon perlindungan.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Pekanbaru, November 2023

Penulis

**Fitrah Al Salam**  
**Nim: 11920511054**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Batasan Masalah .....	9
C.Rumusan Masalah .....	9
D.Tujuan Penelitian .....	9
E.Manfaat Penelitian.....	10
1.Manfaat Teoritis.....	10
2.Manfaat Praktis .....	10
F.Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.Teori .....	13
1.Kepuasan konsumen .....	13
2.Pelayanan.....	17
3.Harga .....	24
4.Kerangka Berfikir .....	27
5.Defenisi Operasional Variabel .....	28
6.Hipotesis Penelitian .....	29
B.Tinjauan Pustaka .....	30
Penelitian Terdahulu .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A.Jenis penelitian.....	32
B.Lokasi penelitian .....	32
C.Subjek dan Objek Penelitian .....	32
D.Sumber Data .....	33
1.Data primer .....	33
2.Data Sekunder.....	33

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	33
F. Tektik Pengumpulan Data .....	35
1. Observasi .....	35
2. Wawancara .....	36
3. Angket (Kuersioner) .....	36
4. Dokumentasi .....	37
5. Studi Pustaka .....	37
G. Tektik Pengolahan Data .....	38
1. Uji Kualitas Data .....	38
2. Uji Asumsi Klasik .....	39
H. Teknik Analisa Data .....	40
I. Uji Hipotesis .....	41
1. Uji t (parsial) .....	41
2. Uji F (simultan) .....	42
3. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	43
J. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	43
1. Sejarah berdirinya Perusahaan Jasa J&T Express .....	43
2. Visi, Misi, Motto Perusahaan Jasa J&T Express .....	45
3. Struktur organisasi perusahaan jasa J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru .....	46

**BAB IV PEMBAHASAN**

1. Identifikasi Responden .....	47
2. Hasil Uji Statitik Deskriptif .....	49
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuersioner .....	57
4. Uji Asumsi Klasik .....	59
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
6. Uji Hipotesis .....	66
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. ....	69
2. Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen secara parsial. ....	70

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan.....	72
4.Analisis pandangan islam tentang Kualitas Pelayanan dan Harga dan Kepuasan Konsumen .....	72

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A.KESIMPULAN.....	79
B.SARAN .....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

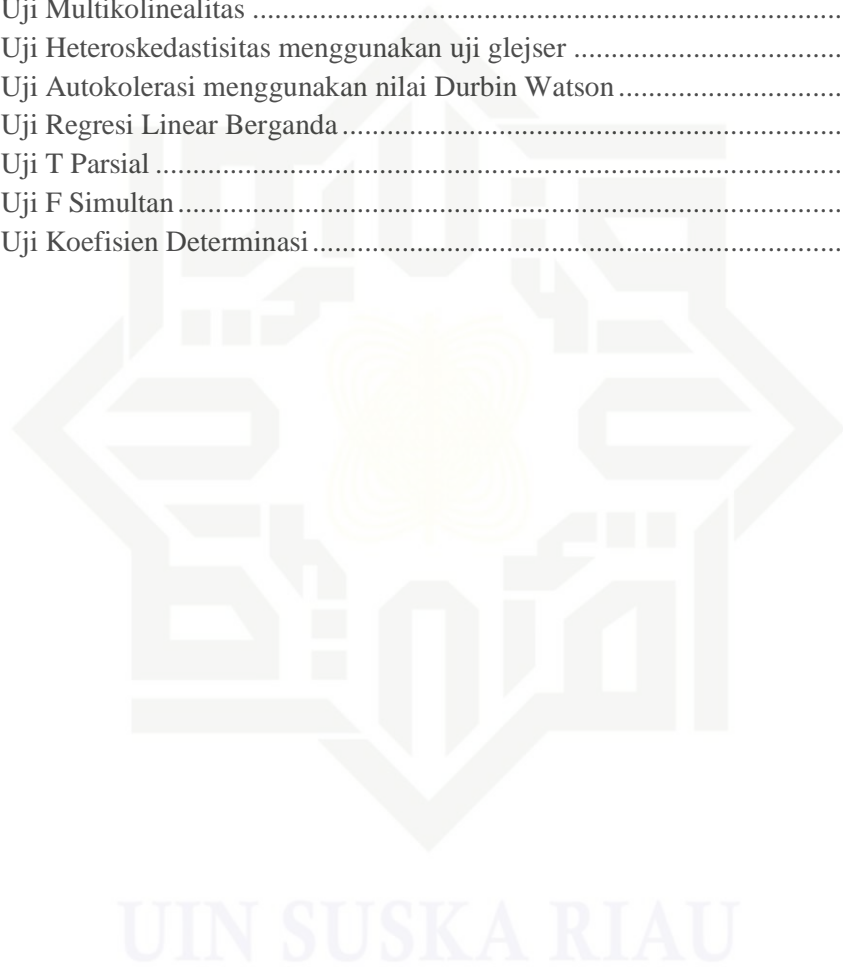
Tabel 1.1 Variasi Jenis Layanan J&T Express .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Data Konsumen J&T Express 2023 .....	7
Tabel 2. 2 Defenisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.2 Usia Responden.....	48
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Petugas J&T mengenakan seragam atau pakaian yang memberikan kesan profesional dan rapi saat melakukan pengiriman atau penerimaan paket. ....	49
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden berdasarkan pertanyaan J&T selalu mengirimkan paket saya pada waktu yang telah dijanjikan. ....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan J&T selalu memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan melalui berbagai saluran komunikasi (telepon, chat, email). ....	50
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh J&T mengenai status pengiriman dan layanan mereka adalah akurat dan dapat diandalkan. ....	51
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Petugas J&T selalu mendengarkan dan memahami kebutuhan atau permintaan khusus saya terkait pengiriman paket. ....	51
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Saya lebih puas dengan layanan J&T Express ketika harga pengiriman terjangkau. ....	52
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan saya memiliki pengetahuan yang memadai tentang harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T .....	52
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan saya merasa bahwa harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. ....	53
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan saya percaya bahwa harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T sebanding dengan manfaat dan layanan yang diterima.....	53
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan saya merasa bahwa layanan ekspedisi J&T memberikan nilai tambah pada proses pengiriman barang. ....	54
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Saya akan merekomendasikan J&T kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman positif saya.....	54
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Pengalaman positif saya dengan J&T berkontribusi pada citra positif yang saya miliki terhadap merek ini. ....	55

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Pengalaman puas dengan layanan J&T memberi kontribusi besar pada keinginan saya untuk bertransaksi kembali dengan mereka. ....	55
Tabel 4.17 Descriptive Statistics .....	56
Tabel 4.18 Uji Validitas .....	57
Tabel 4.19 Uji Reabilitas.....	58
Tabel 4.20 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	61
Tabel 4.21 Uji Multikolinealitas .....	62
Tabel 4.22 Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji glejser .....	64
Tabel 4.23 Uji Autokolerasi menggunakan nilai Durbin Watson .....	64
Tabel 4.24 Uji Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.25 Uji T Parsial .....	66
Tabel 4.26 Uji F Simultan .....	68
Tabel 4.27 Uji Koefisien Determinasi.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1 Struktur organisasi perusahaan jasa J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru .....	46
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normalitas Histogram .....	59
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan Normal Probabiliti plot .....	60
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas dengan grafik scatterplot .....	63



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang cukup pesat. Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobalitas yang tinggi. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga pelaku bisnis. Para pelaku bisnis, terutama pelaku bisnis *online* dan *e-commerce* menggunakan jasa pengiriman barang kepada *costumernya* diseluruh Indonesia hingga luar negeri. Jumlah peminat bisnis belanja *online* semakin hari semakin meningkat. Hal ini menjadikan jasa pengiriman memiliki barang yang ada di Indonesia membuat para pelaku bisnis perlu menentukan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan. Selain itu, pelayanan yang professional, kecepatan pengiriman, biaya pengirim, kemudian dalam menggunakan jasa, serta asuransi atau pinjaman yang ditawarkan menjadi faktor yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan jasa pengirim barang.<sup>1</sup>

J&T Express adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. J&T Express merupakan perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, perusahaan ini menawarkan kelebihan berupa jemput barang, sehingga para pelanggan tidak perlu mendatangi

---

<sup>1</sup> Septiyana Shofa Amalia, *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Jasa* ( studi kasus pada pengguna Jasa Tiki di Semarang), Jurnal ( Semarang, Universitas diponegoro Semarang, 2016), h. 1



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kantor J&T hal ini sesuai dengan symbol mereka yang berbunyi antar jemput barang secara gratis. Ada beberapa keunggulan dalam jasa J&T Express yaitu:

1. Barang terjamin untuk dikirim ke alamat tujuan.
2. Tarif biaya yang tergolong ekonomis.
3. Informasi layanan, tarif dan jaringan tersedia di [www.jet.co.id](http://www.jet.co.id).
4. Jaringan pengiriman barang melalui J&T Express menjangkau seluruh Indonesia ( lebih dari 1000 drop point dan 381 kota Indonesia)
5. Jemput barang ditempat gratis untuk siapa saja tanpa syarat.
6. Layanan costumer yang diberikan 24 jam.
7. Proses ganti rugi barang yang tepat.

Sebagai perusahaan yang tergolong baru J&T Express fokus memperluas usahanya. Terbukti dengan, J&T Express akan memperluas jaringan di Indonesia. Untuk ini mereka menyiapkan peranaan baru yang nilainya melebihi US\$ 100 juta atau setara Rp 1,3 triliun ( US\$ 1 Rp = 13.300).<sup>2</sup>

Bagi perusahaan yang berpusat pada konsumen, kepuasan merupakan tujuan dan sasaran perusahaan untuk meningkatkan suatu produk atau jasa. Dikarenakan jumlah pesaing yang semakin mengharuskan para pelaku usaha memiliki strategi khusus dalam bersaing, bertahan, dan mampu mengembangkan usahanya sedemikian rupa. Menurut Kotler dan Amstrong dalam kuswaningtyas kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan

<sup>2</sup> Detik.com 2017, diakses pada tanggal 19 Agustus 2023





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.<sup>3</sup>

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Maka dalam menentukan kepuasan konsumen di J&T Express faktor yang harus dipenuhi antara lain kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>4</sup> Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan lainnya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan menggunakan kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain tentang perusahaan tersebut.

Perusahaan J&T Express menyediakan beberapa pilihan layanan yang dapat dipilih oleh konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Perbedaan jenis layanan ini terletak pada estimasi atau jangka waktu yang diperlukan agar barang sampai ke lokasi tujuan. Berikut ini adalah tabel yang berkaitan dengan variasi jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan J&T Express.

<sup>3</sup> Herwinda Lucky Kuswaraningtyas” *Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen( Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Klaten)*” Skripsi( Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma,2017), h. 3

<sup>4</sup> Zeithamal, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D, *Pemasaran Layanan: Mengintegritasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (Edisi Ke-5), 2009. h. 78

Tabel 1.1 Variasi Jenis Layanan J&amp;T Express

No	Jenis Layanan	Deskripsi Layanan
1	J&T Express (EZ)	Jangka waktu sampai paket 2-3 hari, dapat dijangkau untuk seluruh wilayah Indonesia
2	J&T Express Economy (ECO)	Jangka waktu sampai paket 5-14 hari, dapat dijangkau untuk seluruh wilayah Pulau Jawa dengan tujuan pengiriman Pulau Sumatra, Kalimantan, Sulawesi dan Bali
3	J&T Super	Jangkauan waktu sampai paket 1-2 hari, dapat dijangkau untuk wilayah Jawa, Bali, Kalimantan Sulawesi dan Batam.
4	J&T Jemput Paket Mandiri (Jemari)	Konsumen dapat mengambil sendiri pesannya di <i>drop point</i> terdekat J&T Express. Layanan ini hanya terjangkau untuk wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi
5	J&T Sameday Service (JSD)	Layanan pengiriman yang (dihari yang sama) pengiriman paket sampai ke kota tujuan.

Sumber: J&T Express, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa J&T Express menyediakan berbagai jenis layanan tergantung dengan kebutuhan konsumen. Jika konsumen membutuhkan layanan pengiriman yang cepat, konsumen bisa memilih J&T Super atau J&T Sameday Service (JSD). Untuk konsumen yang ingin memilih paket reguler dengan estimasi waktu sampai paket 2-3 hari, konsumen dapat menggunakan J&T Express (EZ). Bila konsumen ingin menghemat biaya yang harus dikeluarkan, konsumen bisa memilih jenis layanan J&T Express Economy. Namun kekurangannya konsumen harus lebih lama menunggu paket sampai ke tujuan karena jangka waktu yang dibutuhkan adalah 5-14 hari. Pilihan lainnya adalah bagi konsumen yang ingin mengambil sendiri barang kiriman di *drop point* terdekat, konsumen dapat memilih jenis layanan J&T Jemari.

Pelayanan juga dianjurkan dalam Islam yaitu tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159, yang berbunyi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Suhran Syarif Kasim Riau

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ قَلْبٍ لَّانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”<sup>5</sup>

Pemahaman ayat ini yaitu dalam memberikan pelayanan kepada anggota kita harus bersikap lemah-lembut, jika kita bersikap kasar atau tidak baik maka anggota tersebut tentunya akan menjauh dari kita. Anggota yang sudah menjauh akan sangat sulit untuk mendapatkan kembali, sebaliknya apabila pelayanan yang kita berikan baik maka anggota akan tetap setia dengan kita dan akan memudahkan pula unruk mendapatkan anggota baru.

Faktor selanjutnya yang perlu diperhatikan adalah harga. Harga adalah salah satu faktor yang berpengaruh kepuasan konsumen. Harga merupakan jumlah uang yang ditukarkan konsumen yang nilainya ditetapkan penjual dan pembeli, ditetapkan oleh penjual untuk 1 biaya yang sama untuk semua pembeli. Biaya menentukan kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan jasa, sesuai dengan biaya yang ditetapkan J&T Express berhubungan pada tingkat pendapatan. Defenisi harga menurut Kotler dan Armstrong adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan jasa tersebut.<sup>6</sup> Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan harga tersebut antara lain biaya, keuntungan, praktik saingan dan perubahan keinginan pasar. Harga menjadikan indikator kualitas dimana jasa memiliki kualitas tinggi

<sup>5</sup> Q.S. Al-Imran (159): 4

<sup>6</sup> Kotler dan Armstrong, *Manajemen pemasaran* (Bandung : Armico 2009), h. 439.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipatok harga tinggi juga. Harga berpengaruh ke pelanggan saat ambil keputusan pembelian jasa.<sup>7</sup>

Daya tarik jasa tidak bisa dilepaskan oleh harga seperti uang, waktu, aktifitas, upaya perilaku, nilai serta penetapan harga. Karena harga sering digunakan sebagai indikator nilai, harga berhubungan dengan manfaat dirasakan oleh jasa. Harga yaitu jumlah uang untuk alat tukar dalam memperoleh jasa. Harga ialah uang ditagihkan untuk suatu jasa tersebut, jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk manfaat menggunakan jasa tersebut. Harga merupakan sejumlah uang untuk mendapatkan suatu jasa dengan jumlah bervariasi dari pelayanannya. Di islam harga mencerminkan manfaat bagi pembeli dan penjualnya secara sama, ialah penjual mendapatkan keuntungan yang normal, pembeli mendapatkan manfaat yang rata dengan harga yang dibayarkan.<sup>8</sup>

J&T Express Delima merupakan salah satu cabang J&T Express yang ada di Pekanbaru. J&T Express cabang Delima ini berdiri pada tahun 2016, J&T cabang Delima ini banyak menarik konsumen di sekitar Delima terbukti dengan banyaknya konsumen yang melakukan pengiriman menggunakan jasa J&T Express tersebut.<sup>9</sup> Berikut ini adalah data yang menunjukkan konsumen yang melakukan pengiriman menggunakan jasa J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru.

<sup>7</sup> Setriani, M, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Jambi* (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2018), h. 13

<sup>8</sup> Lestari, I A, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon, 2015). IAIN Syekh Nurjati Cirebon, h. 9

<sup>9</sup> Hasil wawancara penulis dengan Karyawan J&T Express, pada pukul 14:20, tanggal 15 juni 2023 di Jalan Delima, Pekanbaru

**Tabel 1.2 Jumlah Data Konsumen J&T Express 2023**

Bulan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Total
Mei	1050	1100	1050	1000	4200

Sumber: J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa konsumen yang menggunakan jasa J&T Express di wilayah Delima dalam persetiap minggunya ada sekitar 1100. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen ada ketertarikan untuk menggunakan jasa pengiriman melalui J&T Express.

Hal ini juga didukung dengan adanya wawancara dengan Pak Budi konsumen J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru antara lain sebagai berikut: bahwa kualitas pelayanannya kurang bagus, dimana hari-hari tertentu pelayanan yang mereka berikan kurang maksimal. Kepuasan konsumen bisa dilihat dari bagaimana pelanggan menggunakan pelayanan yang disediakan akan membuat konsumen merasa lebih puas dalam menerima jasa yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen merupakan raja dalam meningkatkan kemajuan suatu perusahaan oleh karena itu konsumen harus dilayani sebaik-baiknya.<sup>10</sup>

Selain itu, ada juga wawancara kepada Buk Siti konsumen J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru secara umum, saya merasa harga yang ditawarkan oleh J&T cukup kompetitif. Saya sering menggunakan layanan pengiriman mereka dan sejauh ini saya merasa harganya cukup wajar untuk kualitas layanan yang saya terima. Sejauh ini saya belum mengalami kenaikan harga yang tidak diharapkan. Namun, saya berharap J&T dapat memberikan lebih banyak diskon

<sup>10</sup> Hasil wawancara penulis dengan Pak Budi, konsumen J&T Express, pada pukul 15:00, tanggal 15 juni 2023 di Jalan Delima, Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

atau penawaran khusus kepada pelanggan yang sering menggunakan layanan mereka. Itu bisa menjadi nilai tambah yang bagus.<sup>11</sup>

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih dan menetapkan judul di atas adalah J&T Express merupakan perusahaan jasa baru yang memiliki banyak persaingan seperti pengiriman jasa JNE, TIKI, dan PT Pos Indonesia, dengan banyaknya persaingan J&T Express harus dapat meningkatkan Kepuasan konsumen dan bersaing dengan pengiriman jasa lainnya, dari hasil data sebelum penelitian didapat bahwa J&T Express mengalami *fluakuatif* (naik turun) pada Drop point J&T Express sedangkan ada banyak faktor penentu agar dapat meningkatkan keputusan kepuasan konsumen salah satunya ialah kualitas pelayanan dan harga, karena kualitas pelayanan dan harga memiliki peran penting didalam suatu kepuasan konsumen. Perusahaan harus menciptakan suatu pelayanan yang baik karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan suatu kepuasan bagi para pelanggannya. Selain kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh perusahaan J&T Express adalah menciptakan harga yang baik karena dengan harga yang baik akan memberikan citra yang baik bagi perusahaan. Citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi konsumen dalam mengambil keputusan penting.

Dari beberapa uraian di atas, dan berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah**”

<sup>11</sup> Hasil wawancara penulis dengan Buk Siti, konsumen J&T Express, pada pukul 16:00, tanggal 15 juni 2023 di Jalan Delima, Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## B. Batasan Masalah

Agar dalam melakukan penelitian ini tidak menyimpang dari judul yang ingin diteliti, maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah unruk mempermudah permasalahan dan mempersempit ruang lingkup, pembatasan tulisan ini dibatasi hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru?
4. Bagaimana perspektif Ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru?

## D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas harga terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk menjelaskan pengaruh pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru
4. Untuk menjelaskan tinjauan Ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru.

### E. Manfaat Penelitian

Dengan rumusan masalah dan tujuan yang dikemukakan, adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk penulis

Penelitian ini sebagai pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan menerapkan teori yang penulis dapatkan didalam perkuliahan serta syarat untuk menyelesaikan pendidikan yang kini penulis tempuh di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Untuk akademis

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dijadikan alternatif pengambilan keputusan bagi





pihak manajemen perusahaan terutama mengenai kualitas pelayanan dan harga lebih mengoptimalkan persaingan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif untuk solusi alternatif dalam rangka aplikasi antara ilmu yang diperoleh dari lembaga pendidikan terhadap keadaan bisnis yang sebenarnya.

c. Untuk perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan J&T Express dalam meningkatkan reputasi kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan jasa pelayanan J&T Express.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian secara garis besar mengenai apa yang menjadi dasar atau acuan dari suatu penelitian. Dalam sistematika penulisan ini akan disajikan secara menyeluruh untuk memudahkan dalam melakukan penulisan dan memahaminya, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan terdiri dari antara latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta ditambah dengan sistematika penulisan.

### BAB II: TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini yang berisikan tentang pembahasan pengertian kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, indikator kepuasan konsumen, Kepuasan Konsumen dalam



Perspektif Islam, pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, indikator pelayanan, dasar-dasar pelayanan, pelayanan prima, kualitas pelayanan dalam perspektif islam, pengertian harga, tujuan penetapan harga, faktor-faktor penetapan harga, indikator harga.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan dengan jelas tentang metode penelitian, terdiri dari lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel. Sumber data dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari :

1. pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru
2. pengaruh kualitas harga terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru
3. pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru
4. tinjauan ekonomi islam tentang kualitas pelayanan jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima, Pekanbaru

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini yang berisikan kesimpulan dan saran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori

##### 1. Kepuasan konsumen

###### a. Pengertian kepuasan konsumen

Semakin banyak konsumen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka persaingan semakin ketat menyebabkan perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Kuswaningtyas kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.<sup>12</sup>

Kepuasan konsumen adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja (kenyataan) atau hasil dirasakan. Oleh karena itu penting sekali bagi perusahaan untuk memuaskan konsumennya, karena pada dasarnya penjualan berasal dari dua kelompok yaitu: konsumen baru dan konsumen ulang. Dan agak lebih sulit untuk mendapatkan konsumen baru dari pada mempertahankan konsumen yang ada. Jadi mempertahankan konsumen lebih penting dari pada menarik konsumen.

###### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu :

---

<sup>12</sup>Herwinda Lucky Kuswaningtyas, *op., cit.*, h. 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.

#### 2) Kualitas pelayanan atau jasa

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

#### 3) Emosi

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

#### 4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

#### 5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu hanya untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

### c. Indikator Kepuasan konsumen

Menurut teori Kotler. P Menyatakan kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator konsumen dapat dilihat dari:

#### 1) *Re-Purchase*

Membeli kembali, dimana pelanggan akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2) Menciptakan *Word-Of-Mouth*.

Dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain sehingga orang merasa penasaran dan ingin merasakan apa yang telah dikatakan orang tersebut.

## 3) Menciptakan Citra Merek.

Merek (Brand) adalah sekumpulan gambar atau ide yang mewujudkan suatu produk, jasa atau bisnis. Atribut-atribut seperti nama, logo, slogan dan desain dapat member kontribusi pada merek. Dengan menciptakan citra merek yang kuat pada produk tertentu dapat membangun loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan keteman-teman dan keluarga. Merek yang kuat menjadi nilai tambah produk bagi konsumen.

## 4) Menciptakan Keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama.

Apabila konsumen puas terhadap suatu produk maka konsumen menjadi loyal terhadap produk tersebut. Apabila konsumen sudah cocok dengan perusahaannya maka konsumen tersebut akan membeli produk-produk dari perusahaan yang sama.<sup>13</sup>

### d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam

Kepuasan konsumen dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang sebenarnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk

<sup>13</sup> Kotler, P., *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga (Jilid 1), 1996, h. 38.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan.<sup>14</sup>

#### 1) Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan rasa jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad saw:

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ إِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya : “Hendaknya kamu selalu jujur karena kejujuran itu akan membawa kepada kebaikan dan kebaikan itu akan membawa ke dalam surga.” (HR. Bukhari dan Muslim).

#### 2) Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu dari haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik sebagai biaya atau sesuatu yang lain. Dalam perdagangan dikenal dengan istilah "menjual dengan amanah", yang berarti penjual menjelaskan beberapa ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangannya kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan gambaran ini, sebuah perusahaan akan menawarkan pelayanan yang menyenangkan kepada klien, termasuk dengan mengungkapkan apa pun yang terkait dengan produk atau layanan yang akan ditawarkan kepada konsumen.

<sup>14</sup> Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), h. 175



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh karena itu pembeli akan benar-benar ingin memahami dan tidak akan berhenti sejenak dalam memilih produk atau layanan.

### 3) Benar

Berbohong dalam perdagangan sangat dilarang dalam Islam, terutama jika disertai dengan kepalsuan demi Allah.

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: "Dan janganlah kamu mencampuradukkan kebenaran dengan kepalsuan atau (janganlah kamu) menyembunyikan kebenaran sedang kamu mengetahuinya." (QS Al Baqoroh ayat 42).<sup>15</sup>

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian pelayanan

Menurut Kotler dalam Kuswaraningtyas pelayanan adalah suatu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.<sup>16</sup>

Pelayanan atau service dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible* (tak teraba) dan tidak berujung pada kepemilikan.

Pelayanan juga dapat disklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya.

<sup>15</sup> Qur'an Kemenag, QS Al Baqoroh ayat 42

<sup>16</sup> Herwindah Lucky Kuswaraningtyas, *Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen*, ( Studi Kasus pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekaurir CabangKlaten), h. 27.



Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau oleh seseorang profesional. Pelayanan yang didasarkan atau peralatan, sangat tergantung pada alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak terampil.<sup>17</sup>

Pelayanan publik yang tercantum dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public merupakan kegiatan atau rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan.<sup>18</sup>

### b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>19</sup> Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang di bayar, yang di barengi dengan kualitas pelayanan yang baik. pengertian kualitas pelayanan mencakup:

- a) Kualitas produk (*product*)
- b) Kualitas biaya (*cost*)
- c) Kualitas penyajian (*delivery*)
- d) Kualitas keselamatan (*safety*)
- e) Kualitas moral (*morale*)<sup>20</sup>

<sup>17</sup> Wira sutedja, *Konsumen Panduan Konsumen* (Jabodetabek: Grasindo, 2007), h. 5.

<sup>18</sup> Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*(Jakarta: Hak Cipta, 2017), h. 14.

<sup>19</sup> Zeithamal, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D, *op., cit.*, h. 78

<sup>20</sup> Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (jurnal: Ekonomi, Jakarta: 2016), Vol. 7, No. 2, h. 5.





### c. Indikator kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Indikator yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*) yaitu kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
  - a. Penampilan petugas dalam melayani konsumen.
  - b. Kenyaman tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
2. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### d. Dasar-dasar pelayanan

Menurut Zeithamal, Bitner, & Gremler berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan unsur kritikal dari persepsi konsumen. Dalam jasa yang sepenuhnya jasa, kualitas pelayanan menjadi unsur dominan dalam penilaian konsumen. Sedangkan jasa yang digabungkan dengan produk fisik, kualitas pelayanan juga kritikal dalam menentukan kepuasan pelanggan.<sup>21</sup> Dasar-dasar yang harus dipahami oleh seorang Customer service adalah:

- 1) Pakaian dan penampilan yang menarik
- 2) Percaya diri
- 3) Akrab dan murah senyum
- 4) Menyapa dengan lembut
- 5) Tenang
- 6) Sopan
- 7) Hormat dan tekun
- 8) Bahasa yang baik dan benar
- 9) Bergairah dan antusias
- 10) Tidak menyela atau memotong pembicaraan
- 11) Memberikan kepuasan kepada pelanggan.

<sup>21</sup> Zeithamal, Biner, & Gremler, *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Kurir JNE an J&T di Kota Yogyakarta* ( Skripsi: Universitas Islam Indonesia Fakultas Bisnis dan Ekonomika Yogyakarta, 2021), h. 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### e. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang membuat konsumen atau nasabah merasa penting, karena pelanggan atau nasabah diposisikan sebagai mitra. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan konsumen secara optimal.<sup>22</sup> Tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan konsumen atau *customer loyalty*. Tetap menjaga dan merawat agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atas keinginannya, dan juga agar nasabah tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.<sup>23</sup>

Konsep pelayanan prima ada 3, yaitu:

#### a. Attitude (Sikap)

Attitude merupakan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai bank terutama yang berada pada petugas pelayanan terdepan seperti *costumer servise* dan *teller* harus mampu menghadapi konsumen dengan senyuman.

#### b. Attention (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh kepada konsumen baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan konsumen pemahaman atas saran dan kritik.

<sup>22</sup> Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan prima*, cetakan ke-II ( Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h.27

<sup>23</sup> Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 8



c. *Action* (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

**f. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam**

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan Hadist yang mendorong umat manusia untuk memberkan pelayanan terbaik kepada sesama. Menurut Didin Hadudin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terdapat nilai-nilai islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

a) *Professional (Fathanah)*

Fathanah adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan sesungguhnya. Allah SWT memberi kemampuan kepada para Rasul dalam menyampaikan ajaran serta menyelesaikan perkara di antara kaumnya. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT pada Surat Al Baqarah ayat 269 yang berbunyi sebagai berikut.

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۗ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya, “Allah menganugerahkan al hikmah (kepahaman yang dalam tentang Alquran dan As Sunnah) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang barakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).”

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Kosopanan dan keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>24</sup> hadits Riwayat At Tirmidzi yang menjelaskan tentang senyuman kepada saudara kita, yang mana senyum adalah bentuk dari keramah tamahan kita kepada orang lain.

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

Artinya: “Senyummu di hadapan saudaramu adalah sedekah” [HR. Tirmidzi].

c) Jujur (*siddiq*)

*Siddiq* yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi atau kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk substansi.

## d) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Orang yang beriman akan selalu berupaya menjaga amanah dengan sebaik-baiknya. Dalam sabda Rasulullah juga dijelaskan:

أَإِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ وَلَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ

<sup>24</sup> Dwi Endriani ” Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Dalam Perspektif Ekonomi Islam(studi kasus pada pengguna jasa J&T Express di Bandar Lampung)"skripsi,( Bandar Lampung, Universitas islam negeri Raden Intan Lampung, 2018), h. 38.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Tidak sempurna iman seseorang yang tidak amanah, dan tidak sempurna agama orang yang tidak menunaikan janji.”(HR. Ahmad).

### 3. Harga

#### a. Pengertian Harga

Harga memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk. Defenisi harga menurut Kotler dan Armstrong adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan jasa tersebut.<sup>25</sup>

#### b. Tujuan Penetapan Harga

Tujuan penetapan harga menurut Ating Tedjasutisna, ada 6 hal yang menjadi tujuan penetapan harga yaitu :<sup>26</sup>

- 1) Untuk mendapatkan *share* pasar

Perusahaan dapat menetapkan tingkat harga tertentu untuk medapatkan atau meningkatkan *share* pasar. Strategi ini dilakukan perusahaan karena dengan perkiraan tingkat keuntungan akan meningkatkan pada masa yang akan datang.

Kenaikan tingkat keuntungan pada masa yang akan datang akan tercapai apabila :

- a) Harga yang rendah akan menarik banyak pembeli

<sup>25</sup> Kotler dan Armstrong, *op., cit.*, h. 439.

<sup>26</sup> Ating Tedjasutisna, *Pemasaran Jilid 1 Kelompok Bisnis dan Manajemen*, (Bandung : Armico 2014).



- b) Meningkatkan produksi dan omset penjualan
  - c) Harga yang rendah akan mendesak para pesaing
- 2) Untuk memperoleh laba masuk.

Salah satu tujuan dalam penetapan harga produk adalah untuk memperoleh laba jangka pendek yang maksimum. Caranya yaitu dengan menentukan tingkat harga dengan memperhatikan total hasil penerimaan penjualan dan total biaya.

- 3) Untuk memanfaatkan keuntungan

Perusahaan mengambil manfaat untuk memperoleh suatu keuntungan dari tersedianya para pembeli untuk membayar produknya dengan harga yang tinggi, karena produknya memberikan nilai yang lebih baik bagi pembeli. Tujuan ini dapat tercapai, apabila :

- a) Harga tinggi diimbangi dengan mutu produk yang baik
  - b) Biaya produksi dan distribusi per satuan tidak terlalu tinggi
  - c) Adanya pembeli yang besar dengan permintaan inelastis
  - d) Tidak timbul peaing baru
- 4) Untuk memproduksi produk

Perusahaan menetapkan harga khusus yang rendah dengan tujuan untuk meningkatkan atau mendorong penjualan produknya. Menetapkan harga rendah untuk suatu macam produk maksudnya selain mempromosikan produknya agar langganan mau membeli produk-produk lainnya.

- a) Untuk mencapai tingkat hasil penerimaan penjualan maksimum
- b) Untuk mencapai keuntungan yang ditargetkan

### c. Faktor – faktor penetapan harga

Didalam penetapan harga perlu diperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi, baik langsung maupun tidak langsung. Faktor – faktor yang mempengaruhi secara langsung adalah bahab baku, biaya produksi, biaya pemasaran dan peraturan pemerintah. Sedangkan faktor–faktor yang mempengaruhi secara tidak langsung yaitu harga produk sejenis yang dijual oleh para pesaing, pengaruh harga terhadap produk substitusi dan produk komplementer, potongan serta kredit para penyalur. Secara lebih rinci faktor – faktor yang dapat mempengaruhi dalam penetapan harga adalah sebagai berikut.<sup>27</sup>

- 1) Keadaan perekonomian Negara
- 2) Penawaran dan permintaan
- 3) Elastisitas permintaan
- 4) Persaingan, diantaranya:
  - a. Persaingan tidak sempurna
  - b. Oligopoli
  - c. Monopoli
- 5) Biaya
- 6) Tujuan perusahaan
- 7) Pengawasan pemerintah
- 8) Daya beli masyarakat
- 9) Harga barang yang sejenis<sup>28</sup>

<sup>27</sup> Christopher Lovelock dkk, *pemasaran jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 20.

<sup>28</sup> Rambat Lupiyadi, *manajemen pemasaran jasa*, ed. 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.6.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### d. Indikator Harga

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa indikator untuk mengukur variable harga. Indikator harga yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Harga terjangkau
- 2) Harga bersaing
- 3) Sesuai dengan kualitas
- 4) Sesuai dengan manfaat.

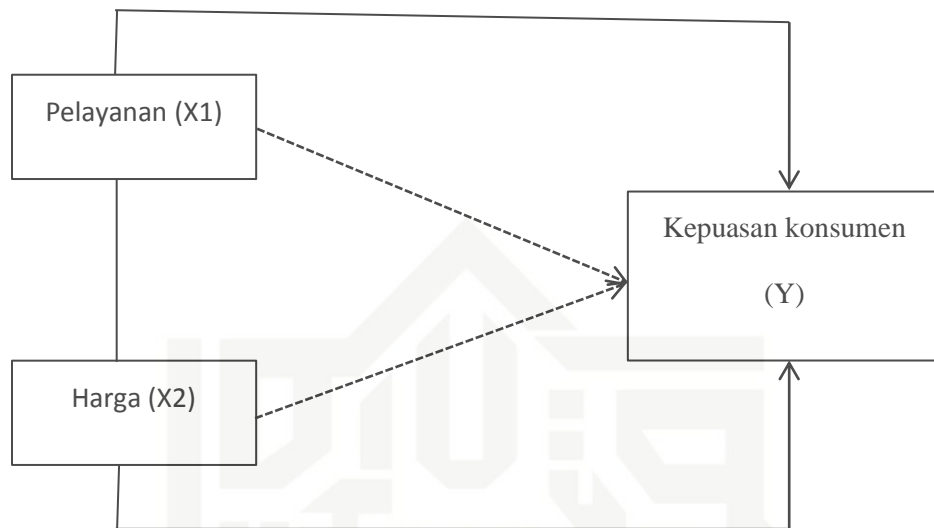
### 4. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang di deskripsikan. Berdasarkan teori – teori yang telah di deskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (bandung: Alfabeta, 2012), h. 89.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

**Keterangan:**

————— = Uji Parsial

----- = Uji Simultan

**5. Defenisi Operasinal Variabel**

Tabel 2. 1 Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpula atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik	a. Berwujud b. Keandalan c. Ketanggapan d. Jaminan e. Empati <sup>30</sup>	Likert 1-5
Harga (X2)	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar kosumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut	a. Harga terjangkau b. Harga bersaing c. Sesuai dengan kualitas d. sesuai dengan manfaat. <sup>31</sup>	Likert 1-5

<sup>30</sup> Chadra, *Servis, Qualiti Dan Satisfaction*, Eidisi 3, bk. 2007, h. 1.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Re-Purchase</i></li> <li>b. Menciptakan <i>Word-Of-Mouth</i></li> <li>c. Menciptakan citra merek</li> <li>d. Menciptakan kepuasan pembelian pada perusahaan yang sama<sup>32</sup></li> </ol>	Likert 1-5
-----------------------	--	--	------------

## 6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru disarankan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.<sup>33</sup>

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

$H_a$  : Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Konsumen jasa ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru.

$H_a$  : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express Cabang Delima Pekanbaru.

<sup>31</sup> Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga, 2012, h. 314

<sup>32</sup> Kotler, P, *op., cit.* h. 38.

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendekatan Kualitatif kuantitatif dan R&D*, (andung: Alfabeta, 2015), h. 96

## B. Tinjauan Pustaka

### Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Penyusun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi asus pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekaurir Cabang Klaten) (Herwinda Lucky Kuswaningtyas, 2017)	produk dan harga tidak berpengaruh secara parsial. pelayanan berpengaruh secara parsial.	Variabel Independen Kualitas Pelayanan, persepsi harga. Variabel Dependen Kepuasan Konsumen.	Tempat Penelitian Objek Penelitian <sup>34</sup>
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. (Tri Ulfa Wardani, 2017)	tangible, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan. uji hipotesis reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan	Variabel Independen Kualitas pelayanan Variabel depedenden Kepuasan Konsumen	Tempat Penelitian Objek Penelitian Variabel independen Persepsi Harga <sup>35</sup>
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan	Variabel Independen Kualitas Pelayanan	Variabel Independen Persepsi harga Tempat

<sup>34</sup> Herwindah Lucky Kuswaningtyas, *op., cit.*, h. 27.

<sup>35</sup> Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*, h. 27.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Bus PO Eka ( Studi Kasus Pada Pelanggan Bus Po Eka Yogyakarta). (Ignatius Angga Prasetya, 2018)	parsial	Variabel Dependen Kepuasan Konsumen	Penelitian Objek Penelitian <sup>36</sup>
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka di Yogyakarta (Hilda Aprilia Pratiwi, 2018)	kualitas pelayanan, harga dan promosi secara bersama-sama	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepuasan Konsumen	Variabel Independen Promosi Tempat Penelitian Objek Penelitian <sup>37</sup>
5	Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala (Lily Harjati dan Yurike Venesia, 2015)	kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan	Variabel Independen Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Variabel Dependen Kepuasan Konsumen	Tempat Penelitian Objek Penelitian <sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ignatius Angga Prasetya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan Konsumen Bus PO Eka, ( Studi Kasus pada Pelanggan Bus Po Eka Yogyakarta)*, h. 27

<sup>37</sup> Hilda Aprilia Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan Pelanggan Traveloka, (Yogyakarta: 2018)*, h. 27.

<sup>38</sup> Lily Harjati dan Yurike Venesia, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*, h. 28.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.<sup>39</sup>

#### B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang J&T Express yang beralamat di Jl. Delima No. 18 F, Delima, kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28289. Alasan memilih lokasinya yaitu: lokasinya mudah diakses, sebagai penyedia layanan pengiriman yang andal dan efisien, memprioritaskan keamanan paket konsumen, dan menawarkan tarif yang kompetitif untuk layanan pengiriman mereka.

#### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah konsumen dan karyawan J&T Express Delima Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru.

<sup>39</sup> Sugiono. *Metode penelitian Bisnis* ( Bandung: Alfabeta, 2013), h. 23.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D. Sumber Data

### 1. Data primer

Data primer adalah data yang berasal dari konsumen dan karyawan J&T Ekpress cabang Delima, Pekanbaru.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan atau diterbitkan oleh organisasi yang bukan pengelohannya.<sup>40</sup> Untuk memperoleh data sekunder tersebut penelitian mengambil berbagai literature lainnya seperti referensi dari jurnal, buku, internet, artikel dan lain sebagainya.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang merupakan wilayah generalisasi yang ditetapkan oleh penerbit untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya.<sup>41</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dan karyawan J&T Express, sebanyak 4200 orang konsumen dan 10 orang karyawan pada tahun 2023.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari

<sup>40</sup> *Ibid.*, h. 16.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Statiska Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2011), h. 61.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).<sup>42</sup>

Metode pengambilan sampel untuk karyawan dalam penelitian adalah menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dimana sampel dipilih diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik yang diinginkan<sup>43</sup>. Dan untuk sampel konsumen menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *incidental/Accidental sampling*, yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>44</sup> Adapun yang menjadi sampel populasi penelitian ini adalah 4200 orang konsumen dan 10 orang karyawan, dengan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Banyak populasi

e = tingkat kesalahan sebesar 10%

1 = bilangan konstan

<sup>42</sup> Sugiyono, *Op. cit.*, h. 117

<sup>43</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung, : Alfabeta, 2012), h. 56.

<sup>44</sup> *Ibid*, h. 53.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

$$n = \frac{4200}{1 + 4200(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4200}{1 + 42}$$

$$n = \frac{4200}{43}$$

$$n = 97,67 = 98 \text{ sampel}$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka sampel (n) yang didapat adalah 98 responden, sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sejumlah 4200 orang konsumen. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *incidental/Accidental sampling*. Dan pengambilan sampel untuk karyawan menggunakan *purposive sampling* yaitu 1 karyawan.

## F. Tektik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Ada beberapa cakupan pengamatan observasi, yaitu:

- a. Profil perusahaan: mengamati profil perusahaan J&T secara umum. mengamati sejarah, mengamati visi, misi, dan motto perusahaan J&T.
- b. Kualitas pelayanan: mengamati kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T kepada konsumen, kecepatan pengiriman paket atau pun dokumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Harga : mengamati harga yang diberikan oleh perusahaan J&T, dan keinginan konsumen tentang J&T memberikan diskon.<sup>45</sup>

## 2. Wawancara

Wawancara dengan karyawan J&T tentang kualitas pelayanan dan harga, yaitu: bagaimana ibuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen di J&T, dan apa menurut ibuk yang menjadi faktor utama dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Bagaimana kebijakan penetapan harga di J&T agar bisa mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka dapatkan.<sup>46</sup>

## 3. Angket (Kuesioner)

Metode ini disebut sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuesioner. Jenis kuesioner yang digunakan untuk mengukur adalah skala *Likert*.

<sup>45</sup> Hasil observasi di J&T Express Cabang Delima Pekanbaru pada tanggal 25 Desember 2023

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Buk maya selaku karyawan J&T cabang Delima Pekanbaru pada 25 Desember 2023

<sup>47</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2013), h. 130.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang suatu objek atau fenomena tertentu.<sup>48</sup> Skala *Likert* dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau tidak kesetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun memiliki kategori positif atau negatif. Untuk keperluan analisis pada penelitian ini maka diberi skor, yaitu:

- a) Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b) Setuju (S) diberi skor 4
- c) Ragu-ragu (RR) diberi skor 3
- d) Tidak setuju (TS) diberi skor 2
- e) Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan penelitian.<sup>49</sup>

#### 5. Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk mendapatkan referensi-referensi yang bisa mendukung dalam pemecahan permasalahan yang ada. Studi pustaka yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mengenai teori-teori yang berguna sebagai acuan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Sumber pendukung dalam penelitian ini

<sup>48</sup> Sofyan Siregar, *Metodologi penelitian kuantitatif* Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), cet. Ke-1, Edisi-3, h. 25.

<sup>49</sup> Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012), cet. Ke-8, h.77.



diambil dari buku dan jurnal tentang Teori-Teori kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif.

## G. Tektik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tektik analisis data kuantitatif. Tektik analisis data merupakan tektik pengolahan data, adapun tektik data sebagai berikut:

### 1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuersioner, tujuanya agar data yang di peroleh dapat dipertanggung jawabkan kebenaran. Uji ini terdiri atas uji validasi dan rehabilitasi.

#### a. Uji Validitas

Tujuan Uji Validitas adalah suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>50</sup>

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan maing-masing skor item dengan skor total item. Pengujian validasi instrument dilakukan dengan menggunakan SPSS Statikac dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{table}$ , maka item pertanyaan diktakan valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{table}$ , maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

<sup>50</sup> Merry Siska dan Melfa Yola, *Metode Penulisan Kualitataif*, ( pekanbaru : Cv Mulia Indah Kemala, 2015),h. 146



## b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran dan hasilnya.<sup>51</sup> Pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*. Kriteria penguji adalah:

- 1) Jika  $\alpha \text{ cronbach} > r_{\text{tabel}}$ , maka reliabilitas/ handal.
- 2) Jika  $\alpha \text{ cronbach} < r_{\text{tabel}}$ , maka tidak reliabilitas\ handal.

Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menilai apakah kursorer ini reabel atau tidak.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi liner berganda, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang bertujuan agar analisis regresi liner dapat diimprestasikan dengan akurat. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.<sup>52</sup>

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data ialah hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistic parametris, antara lain dengan menggunakan t-test untuk satu sampel, kolerasi, dan regresi, analisis varian dan t-test untuk dua sampel. Pengguna Statistik Parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis

<sup>51</sup> *Ibid.*, h. 147.

<sup>52</sup> Roni Setiawan dan Nana Dara Priatna, *Pengantar Statistik*, ( Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005), h. 14.

harus berdistribusi normal. Terdapat beberapa tektik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data antara lain dengan Kertas Peluang dan *chi kuadrat*.<sup>53</sup>

### b. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas salah satu asumsi model regresi linier adalah tidak adanya kolerasi yang sempurna atau kolerasi tidak sempurna tetapi relative sangat tinggi pada variabel-variabel bebasnya (independen). Jika terdapat multikolinearitas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standar deviasi akan menjadi tak terhingga dan sebaliknya.<sup>54</sup>

### c. Uji Heterokedasitas

Heterokeditas variasi (varian) adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (heterokeditas). Model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, dalam hal ini uji heterokiditas diuji dengan Scatter Plot. Uji heterokiditas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu penyimpangan asumsi klasik atau ketidaksamaan varian dari residu pada model regresi.<sup>55</sup>

## H. Teknik Analisa Data

### Analisis Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel independen dengan yang ditampilkan dalam bentuk persamaan

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 271.

<sup>54</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), Edisi ke-2, h. 139-140.

<sup>55</sup> Ghozali H.I., *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badab Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), cet. Ke-4, h. 67.



regresi. Dalam penelitian menggunakan analisis statistic regresi liner berganda.

Persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y	=	kepuasan konsumen
a	=	konstanta
b <sub>1</sub> b <sub>2</sub>	=	koefisien regresi berganda
X <sub>1</sub>	=	pelayanan
X <sub>2</sub>	=	harga
e	=	eror

### I. Uji Hipotesis

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis satu sampai enam dengan analisis regresi berganda. Hipotesis pertama sampai enam diuji dengan menentukan tingkat signifikasi dengan uji simultan ( Uji F-test dan R<sup>2</sup>) dan Uji parsial ( Uji t-test) sebagai berikut:

#### 1. Uji t (parsial)

Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel mana yang lebih memengaruhi pembelian digunakan uji-t, sebagai berikut:

$$t = \sqrt{\frac{(n - 2)}{(1 - r^2)}}$$

Keterangan:

t : Observasi



$n$  : Banyaknya Observasi

$r$  : Koefisien Korelasi

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Tingkat signifikan yang akan digunakan adalah 0,05 dengan kriteria jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

## 2. Uji F (simultan)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau bersama-sama antar variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan  $\alpha$  5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Rumus  $df_1$  dan  $df_2$  adalah:

$$df_1 = k - 1 \quad df_2 = n - k$$

$$Uji F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/n - k - 1}$$

### Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi ganda

$k$  = Jumlah Variabel Bebas (independent)

$n$  = Jumlah data atau sampel

Penolakannya hipotesis atas dasar signifikansi pada taraf nyata 5% (taraf kepercayaan) dengan Kriteria:





- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.

## J. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

### 1. Sejarah berdirinya Perusahaan Jasa J&T Express

PT. Global Jet Express atau yang lebih dikenal dengan J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang. J&T Express ini melayani pengiriman barang keseluruhan Indonesia baik pedalaman maupun dikota, selain itu J&T Express juga merambah ke pasar domestik dan internasional termasuk pada bisnis *e-commerce*, yang berfokus di pasar Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di negara Asia tenggara. Perusahaan logistik ini pun berstatus *decacorn* dan telah merambah ke 13 negara yakni



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia, Vietnam, Malaysia, Filipina, Thailand, Kamboja, Singapura, Cina, Arab Saudi, UEA, Meksiko, Brazil, Mesir.

J&T Express berdiri pada 20 Agustus 2015, pada hari itu secara resmi didirikannya J&T Express sekaligus meresmikan kantor pusat di Pluit Jakarta Utara. J&T Express didirikan oleh mantan CEO Oppo yang bernama Mr. Jet Lee dan Pendiri Oppo yang bernama Mr. Tony Chen yang berasal dari Tiongkok. Nama J&T ini berasal dari inisial pendirinya yaitu Jet Lee dan Tony. Dahulu PT Jet Express ini hanya melayani pengiriman produk Oppo saja, namun seiring berjalannya waktu perusahaan ini berkembang dan melihat peluang bisnis dalam jasa ekspedisi.

Sebagai jasa pengiriman yang terbilang muda yakni 6 tahun J&T terus mengembangkan usahanya dan berkerja sama dengan berbagai pihak. Beberapa pihak tersebut yakni Garuda Indonesia Cargo, Asperindo, IDEA (*Indonesian e-commerce association*), Shopee dan menggandeng Deddy Corbuzier sebagai *brand ambassador*. J&T Express mempunyai slogan *Express Your Online Business*, slogan ini dibuat untuk mendorong konsumen, terutama para pebisnis online untuk mengekspresikan bisnis mereka menggunakan jasa pengiriman yang cepat, dapat diandalkan dan bebas khawatir, karena J&T Express menawarkan proses klaim yang cepat (3 hari) untuk paket hilang atau rusak, layanan 365 hari kerja, teknologi *real-time tracking system* untuk mengetahui posisi teraktual paket kiriman dan layanan gratis jemput paket di tempat.



## 2. Visi, Misi, Motto Perusahaan Jasa J&T Express

### Visi perusahaan

- 1) memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen resiko yang handal.
- 2) Terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia.
- 3) Mensejahterakan masyarakat Indonesia.

### Misi perusahaan

- 1) Menyediakan produk jasa angkutan atau titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan customer.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- 3) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.

### Motto perusahaan

- 1) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
- 2) Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

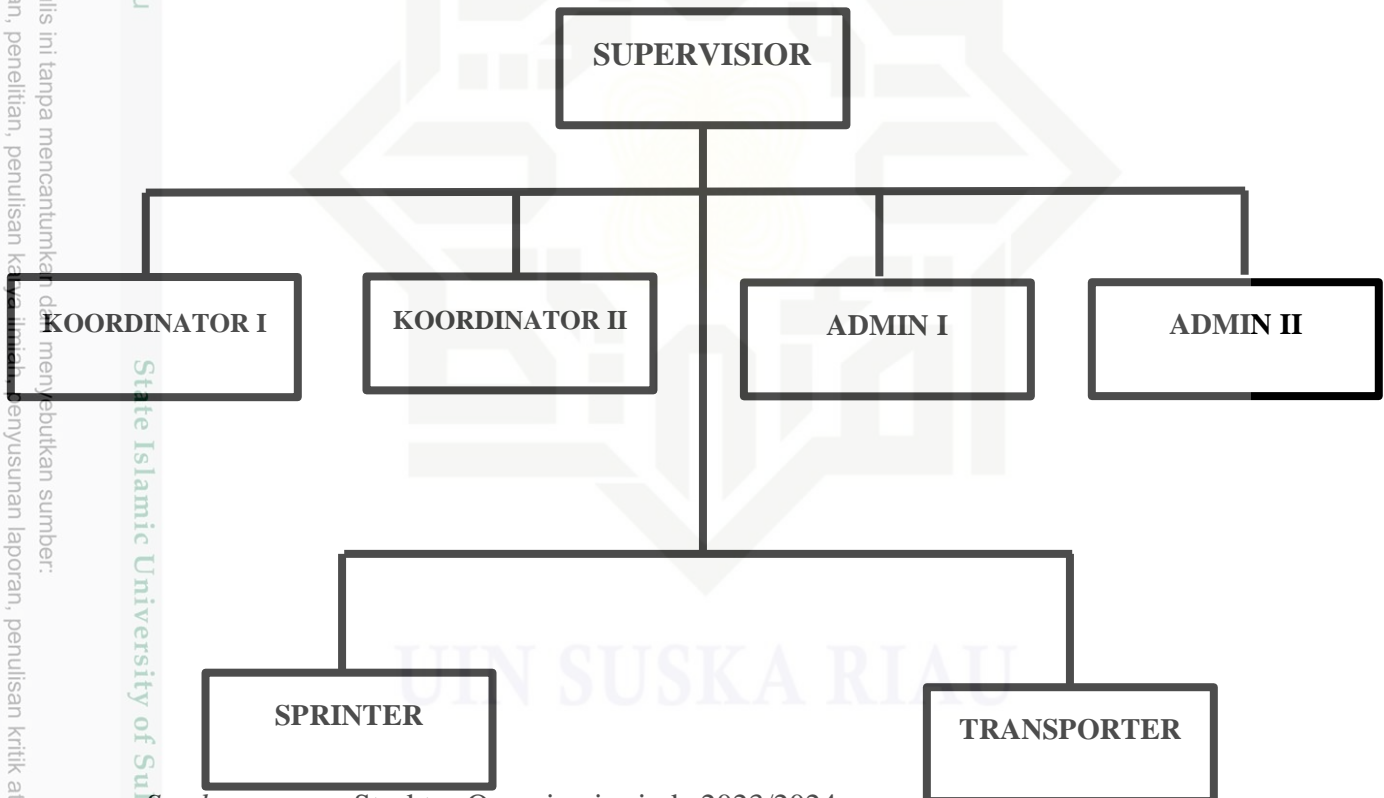
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Struktur organisasi perusahaan jasa J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru

Struktur organisasi suatu perusahaan digambarkan dalam suatu bagian organisasi yang merupakan diagram dan memperlihatkan interaksi, tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan.

**Gambar 4. 1 Struktur organisasi perusahaan jasa J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru**



Sumber : papan Struktur Organisasi priode 2023/2024

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis dapat dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan :

1. Secara parsial, kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $(0.103 < 1.661)$  dengan nilai signifikansi (sig) yang dihasilkan lebih besar dari nilai  $\alpha$   $(0.918 > 0,05)$ . Dan harga (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(2.074 > 1.661)$  dengan nilai signifikansi (sig) yang dihasilkan lebih kecil dari nilai  $\alpha$   $(0.041 < 0.05)$ .
2. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $(16.926 > 3.09)$  dan nilai signifikansi (sig) yang dihasilkan lebih kecil dari nilai  $\alpha$   $(0.000 < 0.05)$ .
3. Berdasarkan pengujian nilai koefisien  $R^2$  dengan kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 84.4%, sedangkan sisanya sebesar 15.6% dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Dalam perspektif ekonomi syariah, penting bagi bisnis seperti layanan ekspedisi J&T untuk memperhatikan prinsip-prinsip keadilan, ihsan, dan memperhatikan kebutuhan konsumen dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan menetapkan harga yang adil sesuai dengan nilai-nilai Islam



## B. SARAN

1. Bagi pihak J&T Express cabang Delima harus terus mempertahankan harga yang mereka tawarkan dengan harga yang terjangkau dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan pesaingnya agar konsumen tetap setia memilih jasa ekspedisi J&T Express cabang Delima dibandingkan menggunakan jasa ekspedisi lainnya.
2. Bagi Perusahaan J&T Express cabang Delima, supaya mempertahankan kualitas pelayanan terutama dari segi *Responsif* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) karena kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa. Hal ini dikarenakan bila terus ditingkatkan faktor pelayanan tersebut dipastikan tingkat keputusan pembelian jasa dapat meningkat sangat baik.
3. Bagi perusahaan J&T Express cabang Delima, diharapkan selalu amanat, serta dapat menjalankan kinerja seperti layaknya perusahaan jasa pada umumnya, menjaga kualitas pelayanan dan harganya, menjalani nilai-nilai perusahaan yang sesuai dengan ketentuan sumber daya yang insani dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan prima*, cetakan ke-II Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Ating Tedjasutisna, *Pemasaran Jilid 1 Kelompok Bisnis dan Manajemen*, Bandung : Armico 2014.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Prenada Media Grub, 2013.
- Chadra, *Servis, Quality Dan Satisfaction*, Eidisi 3, 2007.
- Christoper Lovelock dkk, *pemasaran jasa*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia* Jakarta: Hak Cipta, 2017.
- Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung,: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, bandung: Alfabeta, 2013.
- Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: GIP, 1997

### B. Skripsi / Jurnal

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal: Ekonomi, Jakarta: 2016.
- Dwi Endriani, *Pengaruh Brand Image dan kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Studi Pada Penggunaan Jasa J&T Express di Bandar Lampung, Skripsi, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018
- Herwindah Lucky Kuswaraningtyas, *Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*, Studi Kasus pada Pelanggan PT. jalur Nugraha Ekaurir Cabang, Klaten, 2017.
- Hilda Aprilia Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka*, Yogyakarta: 2018.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Ignatius Angga Prasetya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Bus PO Eka*, Studi Kasus pada Pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta, 2018.
- Kotler & Amstrong, *Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Melalui Aplikasi E-Commerce*, studi Konsumen J&T Express Cabang Majene, 2022
- Kotler, P., *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga (Jilid 1), 1996
- Lestari, I A, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon, 2015



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lily harjati dan Yurike Venesia, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air*. Jakarta: 2019

Merry Siska, Melfa Yola, *Metode Penelitian Kualitatif*, Pekanbaru: Cv mulia Indah Kemala 2015

Moleong. *Pendekatan kuantitatif*, Semarang: 2008.

Rambat Lupiyadi, *manajemen pemasaran jasa*, ed. 3 Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan peneliti Pemula*, Bandung Alfabeta, 2012

Roni setiawan dan nana Dara Priatna, *Pengantar Statistik*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005.

Septiyana Shofa Amalia, *Analisis Pengaruh harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan pembelian Jasa, Studi Kasus pada Pengguna Jasa Tiki di Semarang*, 2018.

Setriani, M, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Jambi*, Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2018

Sofyan Siregar, *Metodologi Penelitian Kualitataif dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, cat ke-17, 2012.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono, *Statiska Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2011.

Tjiptono, F, *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andy, 2003.

Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*, bandung: 2019.

Wira sutedja, *Konsumen Panduan Konsumen*, Jabodetabek: Grasindo, 2007

Zeithamal, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D, *Pemasaran Layanan: Mengintegritasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (Edisi Ke-5), 2009.

Zeithemal, Biner & Gremler, *Analisis perbandingan Kualiatas Pelayanan padajasa Kurir JNE dan J&T di Kota Yogyakarta*, Skripsi; Universitas islam Indonesia fakultas Bisnis dan Ekonomika Yogyakarta, 2021.

### C. webside

<https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/5504>

Q.S. Al-Imran (159): 4

Qur'an Kemenag, QS Al Baqoroh ayat 42

[Surat Al-Isra' Ayat 84 | Tafsirq.com](https://www.tafsirq.com/surat-al-isra-ayat-84)

[Surat An-Nisa' Ayat 29 | Tafsirq.com](https://www.tafsirq.com/surat-an-nisa-ayat-29)

## KUESIONER PENELITIAN

Hal : **Permohonan pengisian kuersioner**

Kepada Yth. Bapak / Ibuk di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir ini sebagai mahasiswa prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Nama : Fitrah Al Salam

Nim : 11920511054

Fak/Jurusan : Ekonomi Syariah

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah ”

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak / Ibuk untuk bersedia mengisi kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada lembaran kuesioner.

Sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktu Bapak / Ibuk. Bantuan Bapak / Ibuk sangat berarti demi terselesainya penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak / Ibuk untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Fitrah Al Salam

## DAFTAR PERTANYAAN

### A. Data Diri Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

Menggunakan Jasa Ekpedisi J&T : Ya / Tidak

### B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang Bapak/ibuk pilih pada lembaran yang telah disediakan. Pilih jawaban sesuai dengan pendapat dan keadaan bapak/ibuk yang sebenarnya.

Adapun keterangan dari singkatan jawaban adalah sebagai berikut:

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**KS = Kurang Setuju**

**RR = Ragu-ragu**

**TS = Tidak Setuju**

**S = Setuju**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Variabel Pelayanan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	KS	S
Berwujud						
1	Petugas J&T mengenakan seragam atau pakaian yang memberikan kesan profesional dan rapi saat melakukan pengiriman atau penerimaan paket.					
Keandalan						
2	J&T selalu mengirimkan paket saya pada waktu yang telah dijanjikan.					
Ketanggapan						
3	J&T selalu memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan melalui berbagai saluran komunikasi (telepon, chat, email).					
Jaminan						
4	Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh J&T mengenai status pengiriman dan layanan mereka adalah akurat dan dapat diandalkan.					
Empati						
5	Petugas J&T selalu mendengarkan dan memahami kebutuhan atau permintaan khusus saya terkait pengiriman paket.					

## 2. Variabel Harga

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	KS	S
Harga terjangkau						
1	Saya lebih puas dengan layanan J&T Express ketika harga pengiriman terjangkau.					
Harga bersaing						
2	saya memiliki pengetahuan yang memadai tentang harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T					
Sesuai dengan kualitas						
3	saya merasa bahwa harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.					
Sesuai dengan manfaat						

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	saya percaya bahwa harga-harga yang ditawarkan oleh jasa ekspedisi J&T sebanding dengan manfaat dan layanan yang diterima.					
---	--	--	--	--	--	--

**3. Variabel Kepuasan Konsumen**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	KS	S
<b>Re-Purchase</b>						
1	saya merasa bahwa layanan ekspedisi J&T memberikan nilai tambah pada proses pengiriman barang.					
<b>Menciptakan Word-Of-Mouth</b>						
2	Saya akan merekomendasikan J&T kepada teman atau keluarga berdasarkan pengalaman positif saya.					
<b>Menciptakan citra merek</b>						
3	Pengalaman positif saya dengan J&T berkontribusi pada citra positif yang saya miliki terhadap merek ini.					
<b>Menciptakan kepuasan pembelian pada perusahaan yang sama</b>						
4	Pengalaman puas dengan layanan J&T memberi kontribusi besar pada keinginan saya untuk bertransaksi kembali dengan mereka.					

## LAMPIRAN : Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

#### Uji Validitas

Variabel	Tem	korelasi		hasil uji
		r-hitung	r-tabel	
Pelayanan	1	0.715	0.198	VALID
	2	0.732	0.198	VALID
	3	0.725	0.198	VALID
	4	0.785	0.198	VALID
	5	0.762	0.198	VALID
Harga	1	0.879	0.198	VALID
	2	0.921	0.198	VALID
	3	0.912	0.198	VALID
	4	0.884	0.198	VALID
kepuasan konsumen	1	0.745	0.198	VALID
	2	0.928	0.198	VALID
	3	0.904	0.198	VALID
	4	0.823	0.198	VALID

### 2. Reabilitas

#### Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpa	Hasil Uji
Pelayanan(X1)	0.824	Reliabel
Harga(X2)	0.915	Reliabel
Kepuasan Konsumen(Y)	0.866	Reliabel

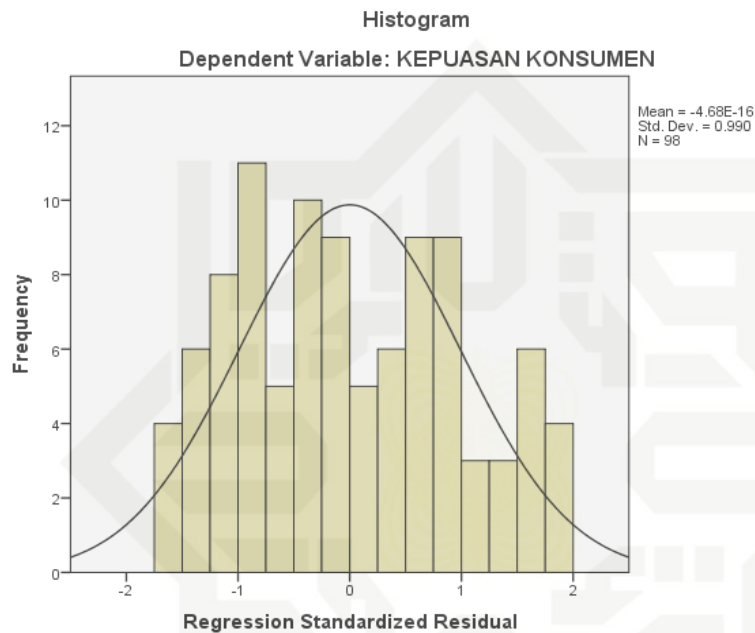
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

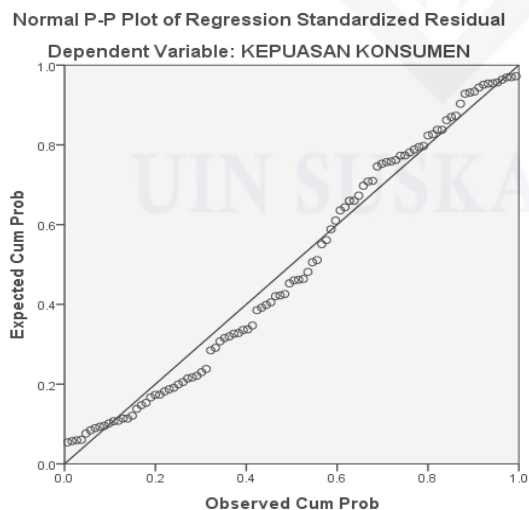
## LAMPIRAN : Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

#### Uji Normalitas dengan normalitas histogram



#### Uji Normalitas dengan normal probiliti plot



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51263725
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.065
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.119 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

### 2. Uji Multikolinealitas

#### Uji Multikolinealitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.877	2.620		4.533	.000		
	PELAYANAN	.012	.114	.010	.103	.918	.996	1.004
	HARGA	.178	.086	.209	2.074	.041	.996	1.004

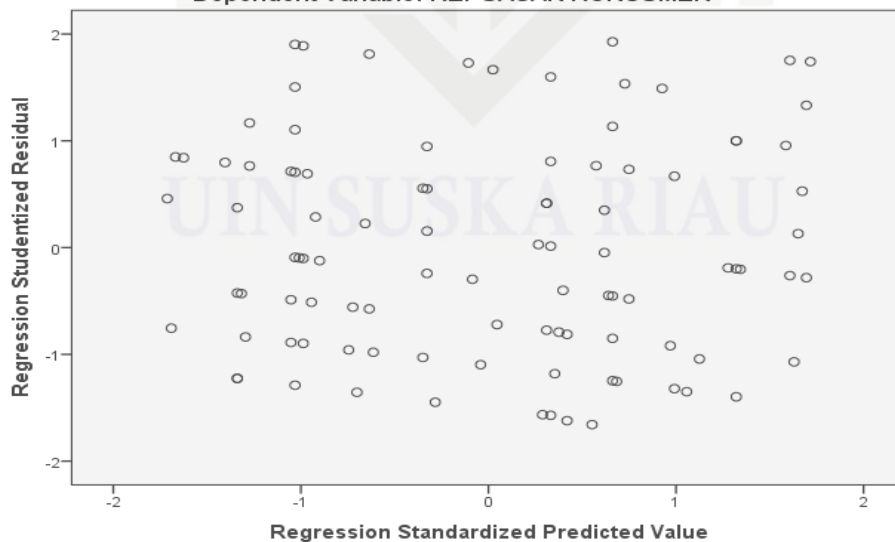
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

### 3. Uji heteroskedastisitas

#### Uji heterokedastisitas

##### Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji glejser Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.740	1.344		1.294	.199
PELAYANAN	-.005	.059	-.009	-.087	.931
HARGA	.034	.044	.079	.771	.443

a. Dependent Variable: ABRESID

### 4. Uji Autokorelasi

#### Uji Autokorelasi menggunakan nilai Durbin Watson Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.209 <sup>a</sup>	.044	.024	2.539	1.432

a. Predictors: (Constant), HARGA, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

### LAMPIRAN : Uji HIPOTESIS

#### 1. Uji Regresi Linear Berganda

##### Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.877	2.620		4.533	.000
PELAYANAN	.012	.114	.010	.103	.918
HARGA	.178	.086	.209	2.074	.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

#### 2. Uji T Parsial

##### Uji T Parsial Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.877	2.620		4.533	.000
PELAYANAN	.012	.114	.010	.103	.918
HARGA	.178	.086	.209	2.074	.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Uji F Simultan

#### Uji F Simultan ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	28.105	2	14.053	16.926	0.000 <sup>b</sup>
Residual	612.395	95	6.446		
Total	640.500	97			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN
- b. Predictors: (Constant), HARGA, PELAYANAN

### 4. Uji koefisien Determinasi

#### Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.709 <sup>a</sup>	.844	.624	2.539	1.432

- a. Predictors: (Constant), HARGA, PELAYANAN
- b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Cabang Delima Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh:

Nama : Fitrah Al Salam  
NIM : 11920511054  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis/ 21 Desember 2023  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah Lt.2 Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Januari 2023

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**


Ketua  
Dr. H .Ahmad Zikri, S.Ag.B.Ed.Dipl.AL.MH

Sekretaris  
Madona Khairunnisa, S.E.L, ME.Sy

Penguji I  
Afdhol Rinaldi, SE., M.Ec

Penguji II  
Kamiruddin, M.Ag

Mengetahui:  
Kabag T.U  
Fakultas Syariah dan Hukum

  
Azmiati, S.Ag.,M.Si  
NIP. 19721210 200003 2 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
 كلية الشريعة والقانون  
 FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. / Fax 0761-562052  
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 11 Juli 2023

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5469/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Kepada  
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : FITRAH AL SALAM  
 NIM : 11920511054  
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Lokasi : J&T Express Cabang Delima  
 Jl. Delima No. 18 F Kec. Tampan Kota Pekanbaru, Riau 28289

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
 Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Express Cabang Delima, Pekanbaru perspektif ekonomi syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Kuasa Dekan

Dr. H. Erhan, M. Ag  
 NIP. 197512 172001 12 1 003

Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/57999  
TENTANG



1.04.02.01

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5469/2023 Tanggal 11 Juli 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

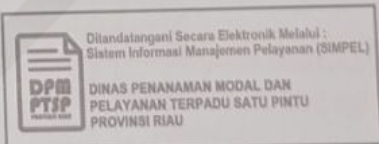
1. Nama : FITRAH AL SALAM
2. NIM / KTP : 11920511054
3. Program Studi : EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG DELIMA, PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH
7. Lokasi Penelitian : J&T EXPRESS CABANG DELIMA JLN. DELIMA NO. 18F KEC. TAMPAN KOTA PEKANBARU, RIAU 28289

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 17 Juli 2023



**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan J&T Express Cabang Delima di Pekanbaru
3. Walikota Pekanbaru  
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**SURAT KETERANGAN**  
No : 200/GEN-HRD/XI/2023

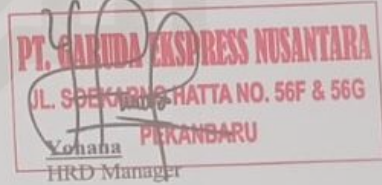
Sehubungan dengan surat dari Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5469/2023, hal : izin mengadakan penelitian tertanggal 11 Juli 2023, maka Manajemen J&T Express Pekanbaru dengan ini menerangkan nama dibawah ini :

Nama : Fitriah Al Salam  
NIM : 11920511054  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Jenjang : S1

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian dan telah menyelesaikan penelitiannya di J&T Express cabang delima dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG DELIMA, PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 November 2023  
PT. Garuda Ekspres Nusantara



UIN SUSKA RIAU

**PT. GARUDA EKSPRESS NUSANTARA**  
Jl. Soekarno Hatta No. 56F & 56G, Kelurahan Air Hitam, Kecamatan Payung Sekaki, Pekanbaru 28292  
website : www.jet.co.id, Telp : (0761) 8401934