

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA EKSPEDISI MUATAN
KAPAL LAUT PT. SAMUDERA ANUGERAH PERDANA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD ALFIN JAYA PRATAMA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1442H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA EKSPEDISI MUATAN
KAPAL LAUT PT. SAMUDERA ANUGERAH PERDANA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh:
Muhammad Alfin Jaya Pratama
1401151467**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Alfin Jaya Pratama

NIM : 1401151467

Tempat/Tanggal lahir : Banjarmasin, 03 Maret 1996

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 April 2021

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Alfin Jaya Pratama

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada EMKL PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Alfin Jaya Pratama

NIM : 1401151467

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2020-2021

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Maret 1996

Alamat : Jl. Sutoyo S Gg. 20 Komplek Purnasakti Jalur 6 No.74

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 21 April 2021

Pembimbing I





Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP : 196304171991021001

Pembimbing II



Lupti Sahal, S.H.I., M.S.I.
NIP : 198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP : 197804272009012010

Scanned by TapScanner

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Sumatera Anugerah Perdana Banjarmasin" ditulis oleh Muhammad Alfin Jaya Pratama, NIM : 1401151467, telah disajikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan perdiskat : 7,38 (B)



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP : 196006091988031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag.	
2. Lupti Sahal, S.H.I., M.S.I.	
3. H. Abdul Gafur, L.Ph., M.A.	
4. Atika Zahra Maulida, M.S.I.	

ABSTRAK

Muhammad Alfin Jaya Pratama. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag (I) dan Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (II)

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Kepuasan, dan Konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi pesatnya dunia usaha yang juga berarti semakin tingginya tingkat persaingan, harus bisa diimbangi dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berjalannya perusahaan agar dapat mencapai sasaran yang dituju. Jasa memiliki nilai lebih tinggi dalam kualitas pengalaman dan kepercayaan, semakin tinggi pengalaman yang dimiliki oleh penyedia jasa akan semakin diminati oleh para konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. Penelitian ini merupakan *field research* dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner berskala likert. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* dengan sampel jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 20 konsumen.

Berdasarkan teknik analisis regresi linear sederhana yang menggunakan bantuan SPSS 22 *for windows*, maka ditemukanlah hasil penelitian ini yaitu: Pertama, terdapat pengaruh yang positif secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 91,402 > \text{Nilai } F_{tabel} = 4,41$. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana dengan nilai $\text{sig. } 0,00 < \alpha 0,05$.

MOTTO

“MASA DEPANMU ADALAH HARI INI”

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat diselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw.

Ku persembahkan karya tulis ini kepada kedua orang tua ku (ibu dan bapak) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, serta semangat dan doa tanpa henti untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua. Terimakasih atas segalanya yang telah kalian berikan kepadaku, semoga Allah menempatkan kalian ditempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

Terimakasih banyak kepada Ade Ciptadi R yang telah membantu saya dari awal hingga selesai penelitian. Keluarga saya di kontrakan terimakasih juga atas bantuannya selama saya mengemban pendidikan di bangku kuliah. Semoga Allah selalu melimpahkan keberkahan kepada kalian. Aamiin.

Terima kasih untuk bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan bapak Lutpi Sahal, S.H.I M.S.I. selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas bantuan, nasihat dan ajaran kalian, tak akan saya lupakan atas bantuan dan kesabaran kalian membimbing tugas akhir saya.

Tak lupa untuk teman-teman UKM Olahraga Fakultas Syariah dan UKM Olahraga Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang selalu menghangatkan perjalanan kuliah ku, terima kasih untuk tawa dan solidaritas yang luar biasa kalian, sehingga membuat hari-hari ku selama kuliah lebih berarti.

Terima kasih untuk kalian semua yang tidak bisa ku sebutkan satu-satu didalam tulisan ini, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita semua dapat berkumpul di surga Allah. Aamiin Ya Allah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ظ	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā</i> <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layak penulis syukuri, Karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin”, sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keilmuan yang penulis miliki selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini untuk di munaqasyahkan.

2. Ketua jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.
3. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Lutpi Sahal, S.H.I M.S.I. selaku pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta karyawannya yang telah banyak membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, dan Perpustakaan Daerah Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Keimas Yusuf selaku bagian operasional yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.

9. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap ini skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Banjarmasin, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Signifikan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KUALITAS PELAYANAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
B. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
D. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	Error! Bookmark not defined.
E. Konsep Kepuasan Dalam Perspektif Islam....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Desain Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
B. Analisa Data dan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Skala Pengukuran	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas	44
Tabel 4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4.6 Anova Uji F	45
Tabel 4.7 Coefficients	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39

