

**PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PENGIRIMAN DI
USAHA EXPEDISI H. ATU KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
HATMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PENGIRIMAN DI
USAHA EXPEDISI H. ATU KAPUAS**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

**Hatmah
190105010189**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hatmah
NIM : 190105010189
Tempat/Tgl.Lahir : Kuala Kapuas/02 September 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


Hatmah
190105010189

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman di Usaha Expedisi H. Atu Kapuas
Ditulis oleh : Hatmah
N I M : 190105010189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Kuala Kapuas, 02 September 2001
Alamat : Jl. Mahakam Gg VIIIa, Kapuas, Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 13 Januari 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antsari Banjarmasin,



Robana Faridah, S.E., M.M
NIP.197804272009012010

Pembimbing

Dra.Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I
NIP.196711191994032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman di Usaha Expedisi H. Atu Kapuas", ditulis oleh Hatmah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada

Hari Kamis

Tanggal 13 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat 83,6 (A) Bobot 3,75



Dehan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dehan, M Ag

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|--|--------------|
| 1 Dr Mahmud Yusuf, M Si (Ketua) | 1 |
| 2 Dra Hj Fithriana Syarqawie, MHI (Anggota) | 2 |
| 3 Dr Radiansyah, S Ag, M Pd I (Anggota) | 3 |
| 4 Annisa Mahfuzah, M H (Anggota) | 4 |

ABSTRAK

Hatmah. 2023. *Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman di Usaha Expedisi H. Atu Kapuas.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I

Kata Kunci: Kecepatan pelayanan, harga, promosi, keputusan pembelian.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dengan pelayanan *Same Day Service*. Expedisi H.Atu merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang melayani pengiriman *Same Day Service*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial variabel kecepatan pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman di usaha Expedisi H.Atu Kapuas.

Penelitian ini menggunakan metode *field research* yaitu penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kapuas yang pernah menggunakan jasa Expedisi H.Atu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, harga dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian dengan sig sebesar $0,016 < 0,05$. Berdasarkan uji parsial variabel kecepatan pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian dengan sig sebesar $0,607 > 0,05$. sedangkan variabel harga memiliki sig $0,016 < 0,05$ dan promosi memiliki sig sebesar $0,006 < 0,05$ yang berarti berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian. Variabel yang paling dominan berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel promosi.

MOTTO

“(Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui)” (QS. Al-Baqarah: 216)

“(Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula))”

(QS. Ar-Rahman: 60)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Terima kasih untuk kedua orang tua saya yakni Bapak H. Maskato dan Ibu Hj. Ria Ulfah yang selalu mendo'akan, membantu dan mendukung saya baik secara materi dan lain-lain. Terima kasih untuk Kakak dan Adik saya yakni Kasmami dan Nor Hanifa yang sudah mendo'akan, mendukung dan membantu dalam skripsi saya. Serta seluruh keluarga yang sudah mendo'akan saya.

Terima kasih untuk seluruh Guru-guru saya yang telah mendidik sampai sekarang. Terutama Dosen pembimbing saya yang sudah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi saya yakni Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I

Terima kasih untuk Abuya dan Yumma serta seluruh Banaat yang sudah mendo'akan saya.

Terima kasih untuk Andya Rahmawati dan Norsyifa yang telah menemani, membantu, mendukung dan mendo'akan saya dalam penulisan skripsi. Serta seluruh kawan-kawan saya yang telah menemani perjalanan kuliah saya dari awal semester hingga sekarang.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Th.1987 dan Nomor 0543/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

| Huruf arab | Nama | Huruf latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Ṡa | ṣ | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ḥa | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | kadan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Ẓal | ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | esdan ye |
| ص | Ṣad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | komaterbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |

| | | | |
|---|-----|---|----|
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| مكتَب | ditulis | <i>Mutakabbir</i> |
| القدوس | ditulis | <i>al-qudu>s</i> |

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|--------------------|
| جامعة | ditulis | <i>ja>mi'ah</i> |
| مكتبة | ditulis | <i>Maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|-----------------------------------|
| المكتبة الجميلة | ditulis | <i>al-maktabah al-jami>lah</i> |
|-----------------|---------|-----------------------------------|

IV. Vokal Pendek

| | | | |
|------|--------|---------|---------|
| ◌َ | Fathah | Ditulis | A |
| ◌ِ | Kasrah | Ditulis | I |
| ◌ُ | Dammah | Ditulis | U |
| شكر | Fathah | Ditulis | syakara |
| قرأ | Kasrah | Ditulis | quri'a |
| ينطق | Dammah | Ditulis | yantiqu |

V. Vokal Panjang

| | | | |
|---|-------------------|---------|----------------|
| 1 | Fathah+alif | ditulis | \bar{A} |
| | كاملة | ditulis | <i>Kāmilah</i> |
| 2 | Fathah+ ya mati | ditulis | \bar{A} |
| | صلى | ditulis | <i>ṣallā</i> |
| 3 | Kasrah+ ya mati | ditulis | <i>i></i> |
| | شديد | ditulis | <i>syadid</i> |
| 4 | Dammah+ wawu mati | Ditulis | \bar{U} |
| | صدر | Ditulis | <i>Sudūr</i> |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|----------------|---------|-----------------|
| 1 | Fathah+ya mati | Ditulis | Ai |
| | رويد | Ditulis | <i>Ruwaidun</i> |

| | | | |
|---|--------------------|---------|--------------------------------|
| 2 | Fathah+ wawu mati | Ditulis | Au |
| | و فرعون ذي الأوتاد | Ditulis | <i>wa fir'auna zi al-autād</i> |

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

| | | |
|---------------|---------|------------------------|
| أنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu</i> |
| | | <i>khalqan</i> |

VIII. Kata sandang + alif lam

- a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القران | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| الكتاب | Ditulis | <i>al-kitāb</i> |

- b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-------------------|
| الصبح | Ditulis | <i>aṣ-ṣubḥu</i> |
| الساهرة | Ditulis | <i>as-sāhirah</i> |

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------|---------|---------------------------|
| بر الوالدين | Ditulis | <i>birru al-wālidaini</i> |
| إذا الشمس | Ditulis | <i>iza asy-syamsu</i> |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salamselalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman di Usaha Expedisi H. Atu Kapuas”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE., MM., dan M. Qamaruddin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I., selaku Pembimbing Skripsi yang

telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridho Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam. Aamiin.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

Hatmah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Pokok Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| D. Definisi Operasional | 9 |
| E. Penelitian Terdahulu | 10 |
| F. Kerangka Pikir | 13 |
| G. Hipotesis Penelitian | 14 |
| H. Sistematika Penelitian..... | 14 |
| BAB II KECEPATAN PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN | 16 |
| A. Kecepatan Pelayanan | 16 |
| B. Harga | 19 |
| C. Promosi | 23 |
| D. Keputusan Pembelian..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 32 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 32 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 32 |
| C. Populasi dan Sampel | 33 |
| D. Data dan Sumber Data | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian | 35 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 39 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA..... | 44 |
| A. Penyajian | 44 |
| B. Analisis Data | 58 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 63 |
| A. Simpulan | 63 |
| B. Saran | 63 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 65 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |