PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JNE PUSAT BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH

HALIDAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JNE PUSAT BANJARMASIN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

Halidah

1501151144

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Halidah
NIM	:	1501151144
Tempat/Tgl. Lahir	:	Keladan, 16 Agustus 1997
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

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 dikemudian hari terbukti ia terbukti duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 Juni 2019

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan

METERAI TEMPEL
TGL. 20
BA12CAFF672680617
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Halidah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin
Ditulis oleh	: Halidah
N I M	: 1501151144
Fakultas	: Ekonomi Syariah
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Semester	: 8 (Delapan)
Tahun Akademik	: 2018/2019
Tempat dan tanggal lahir	: Keladan, 16 Agustus 1997
Alamat	: Jl. Gatot Subroto VIII Komplek Kelapa Gading No.149

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

Banjarmasin, 10 Juni 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
H. Badrian, S.Ag., M.Ag.	H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I
NIP. 19730717 199703 1 002	NIP. 19790410 200501 1 010

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

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin", ditulis oleh Halidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Juni 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84.5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag. (Ketua)	1.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I (Anggota)	2.
3. Erissa Nilasari, SP., MP. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Halidah 2019, *Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag., (II) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I

Kata Kunci: Kecepatan Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang melayani jasa pengiriman dan pengantaran barang keseluruh kota. PT. JNE Pusat Banjarmasin adalah salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dan pengantaran barang keseluruh kota. Adapun faktor yang membuat pelanggan puas yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan dan harga yang ditetapkan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Jenis penelitian ini menggunakan metode *field research* yaitu penelitian lapangan dan penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menerima barang dari PT. JNE Pusat Banjarmasin pada Tahun 2018. Dalam penelitian ini tidak semua populasi bisa dijadikan sampel karena hanya sebagian dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* yaitu dengan pertimbangan tertentu atau dengan kriteria tertentu. Sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 sampel. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan bahwa variabel kecepatan pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji F, dimana nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu 235,973 $\geq$ 3,09 dan nilai signifikansi $\leq \alpha$ yaitu 0,000 $\leq$ 0,05. Secara parsial variabel kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji t, dimana $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu 11,829 > 1,984 dan nilai signifikansi $\leq \alpha$ yaitu 0,000 $\leq$ 0,05 dan variabel harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji t, dimana $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu 3,697 $\geq$ 1,984 dan nilai signifikan $\leq \alpha$ yaitu 0,000 $\leq$ 0,05.

MOTTO

KHAIRUKUM MAN TA'ALLAMAL QUR'AANA WA'ALLAMAHU

"Sebaik-Baik Kalian Adalah Orang Yang Belajar Al-Qur'an dan mengajarkannya"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya sebuah langkah usai sudah satu cita yang telah saya gapai untuk mereka yang sangat istimewa dalam hidup saya yaitu untuk Abah dan Mama tercinta yang tak hentinya menyayangi dan mencintai saya dan tak hentinya memberikan semangat yang luar biasa untuk saya, saya tau ini tak sebanding dengan pengorbanan dan perjuangan yang kalian berikan kepada saya. Namun saya berharap dengan ini mempu memberikan senyum kebahagiaan di hati kalian dan menjadi sebuah kebanggan untuk kalian.

Untuk Nenek saya tercinta, terimaksih telah memberikan doa dan semangat yang luar biasa untuk saya. Untuk saudara-saudara saya Jubaidah, Hamidah, Halimah, Hadransyah dan Hadijah, terimakasih untuk semangat dan doa yang telah kalian berikan untuk saya, sehingga saya bisa berjuang sampai detik ini. Dan untuk seluruh keluarga besar saya, terimakasih atas motivasi dan doa kalian.

Untuk dosen pembimbing I Bapak Badrian dan Pembimbing II Bapak Haris Faulidi Asnawi, terimakasih telah memberikan bimbingan dan saran serta meluangkan waktunya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih telah memberikan didikan yang mengantarkan kami menuju titik kemenangan ini.

Untuk teman-teman yang saya cintai, Ekonomi Syariah 2015, Ekonomi Syariah Lokal E, Friends Forever (Ita Mariani, Hamsiyanoor Farida, Huliyyah, M.Taha, M.Riski dan M.Taufik), dan Friends Forever Kelapa Gading (Mirayanti, Samiati, Arnita, Fathul, Julaiha dan Martini), terimaksih atas dukungan dan motivasinya serta waktunya yang kalian berikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	s\a’	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a’	t}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z}a’	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudu>s*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*ja>mi’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(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	*al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri’a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	*a>* *ka>milah*
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	*a>* *s}alla>*
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	*i>* *syadi>d*
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna z\i al-auta>d*

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	Ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	Ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-wa>lidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iz\a asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بــسم الله الرّحمن الرّحيــم

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu 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 dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin", 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 menyumbankan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M dan Rimayanti, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Badrian , M.Ag. selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si selaku Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Guru-guruku yang tercinta baik formal ataupun informal dari sejak kecil hingga sampai saat ini.
9. Kakakku, adikku, nenekku tercinta serta seluruh keluargaku yang mendukung dan terus memotivasi saudaramu ini untuk menjadi seorang sarjana.
10. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu baik dalam bentuk pikiran tenaga serta motivasi hingga sampai sekarang ini

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 Juni 2019

Penulis,

Halidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**

HALAM PERSETUJUAN ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

MOTO ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **xii**

DAFTAR ISI ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Signifikansi Penelitian 10
E. Definisi Operasional 10
F. Kerangka Pemikiran 12
G. Hipotesis Penelitian 13
H. Kajian Pustaka 13
I. Sistematika Penulisan 15

BAB II TEORI PEMASARAN JASA

A. Pemasaran 16
B. Jasa 18
C. Kecepatan Pelayanan 21
D. Harga 26
E. Kepuasan Pelanggan 33

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 38
B. Lokasi Penelitian..... 38
C. Populasi dan Sampel 38
D. Data dan Sumber Data 39
E. Teknik Pengumpulan Data 40
F. Teknik Pengolahan Data 41
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian..... 42
H. Teknik Analisis Data..... 43

BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN
A. Penyajian Data 50
B. Laporan Penelitian 75

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 81
B. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA..... 84
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I Skor Penilaian Pernyataan Positif 42
Tabel II Instrumen Penelitian 43
Tabel III Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
Tabel IV Data Responden Berdasarkan Usia 54
Tabel V Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 54
Tabel VI Uji Validitas 56
Tabel VII Uji Reliabilitas 56
Tabel VIII Jawaban responden tentang karyawan JNE cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan 57
Tabel IX Jawaban responden tentang karyawan JNE sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kendala 58
Tabel X Jawaban responden tentang karyawan JNE menanggapi dengan baik setiap keluhan pelanggan 59
Tabel XI Jawaban responden tentang karyawan JNE memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap permintaan pelanggan 59
Tabel XII Jawaban responden terhadap harga yang ditetapkan JNE dapat dijangkau masyarakat 60
Tabel XIII Jawaban responden terhadap harga yang ditetapkan JNE bersaing relatif murah dari harga perusahaan lain 61
Tabel XIV Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan JNE sesuaidengan pelayanan yang diberikan 61
Tabel XV Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan 62
Tabel XVI Jawaban responden tentang kepuasan terhadap produk-produk layanan JNE 63
Tabel XVII Jawaban responden tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan JNE 64
Tabel XVIII Jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan JNE sudah sesuai dengan harapan pelanggan 64
Tabel XIX Jawaban responden terhadap niat menggunakan kembali jasa JNE 65
Tabel XX Jawaban responden tentang merekomendasikan produk JNE kepada orang lain 66
Tabel XXI Uji Normalitas 67
Tabel XXII Uji Multikolinieritas 68
Tabel XXIII Uji Autokorelasi 69
Tabel XXIV Uji Heteroskedastisitas 70
Tabel XXV Model Persamaan Regresi Linier Berganda 71
Tabel XXVI Uji Koefisien Determinasi 73
Tabel XXVII Uji t (Uji Parsial) 74
Tabel XXVIII Uji F (Uji Simultan) 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Skema Pengaruh Secara Simultan dan parsial 12
Gambar II Struktur Unit Inbound-Delivery 52