

**PENGARUH SUMBER DAYA INSANI, LOYALITAS KONSUMEN,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI
HIDAYAH BERSAMA DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
HIJRAH AL MAIDAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1444 H**

**PENGARUH SUMBER DAYA INSANI, LOYALITAS KONSUMEN,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI
HIDAYAH BERSAMA DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Hijrah AL Maidah
180105010502**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hijrah AL Maidah

NIM : 180105010502

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 29 Januari 2000

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari 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, 29 September 2022



Hijrah AL Maidah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen
dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di
Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota
Banjarmasin.

Ditulis Oleh : Hijrah AL Maidah

NIM : 180105010502

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 29 Januari 2000

Alamat : Jl. Batu Benawa VI Gg IX B Kec. Banjarmasin
Tengah Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antasari Banjarmasin.


Banjarmasin, 29 September 2022

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



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

Pembimbing,



Yusuf Asyabri, S.E., ME
NIDN. 1124029101

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Di Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Hijrah AL Maidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Oktober 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	2.
3. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	3.
4. Annisa Mahfuzah, M.H (Anggota)	4.

ABSTRAK

Hijrah AL Maidah. 2022. *Pengaruh Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyahri, S.E.,M.E

Kata Kunci: Sumber Daya Insani, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman yaitu jasa ekspedisi. Persaingan usaha dalam bidang ekspedisi tidak terhentikan dan semakin banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut. Jasa ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dalam bentuk barang. Jasa ekspedisi Hidayah Bersama ini dari segi kualitas pelayanan terhadap konsumen masih tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sumber daya insani, loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi yang ada di Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama dengan pengambilan teknik sampling menggunakan *Sampling Jenuh*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya insani tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin diperoleh nilai $t_{hitung} (-1,131) > t_{tabel} (2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, loyalitas pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama diperoleh nilai $t_{hitung} (1,227) > t_{tabel} (2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama diperoleh nilai $t_{hitung} (6,116) > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama dengan nilai diperoleh $F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91)$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$.

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah: 153)

“IKHTIAR, TAWAKAL, IKHLAS & SABAR”

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT, atas nikmat dan karunia nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam penulisan dan penyusunan skripsi. ku persembahkan karya yang sangat sederhana ini kepada mereka orang-orang sangat berarti dalam hidupku.

Teruntuk abah, mama, kakaku, yang sangat ku cinta dan ku sayangi, seseorang yang sangat istimewa dikehidupanku, terimakasih karna kalian selalu mendoakan setiap langkahku, menasehatiku, mendukung segala prosesku, sabar dengan prosesku, dan tidak pernah menuntut apapun dariku. Pesan kalian hanyalah jadilah manusia yang bersabar, ikhtiar dan selalu bertawakal, karna setiap proses kehidupan tidak ada yang mudah. Semoga kita semua selalu diberi kesehatan, agar kalian bisa melihat aku sukses suatu saat nanti. Aamiin yarabbal'amin..

Teruntuk dosen pembimbing, penguji dan seluruh dosen pengajar yang lainnya, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berharga, terimakasih banyak atas jasa kalian, semoga kalian selalu sehat, dimudahkan rezekinya, dan dilancarkan segala urusannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan-kebaikan kalian. Aamiin yarrabbal'amin..

Teruntuk teman-teman dan sahabat-sahabat seperjuangan, terutama anak-anak Lokal G Ekonomi Syariah 2018. Semangat untuk kita semua, semangat berjuang disemester akhir, banyak kenangan yang kita buat selama \pm 3 tahun satu kelas yang tidak akan terlupakan. Semoga suatu saat kita semua bisa selalu terus menjalin hubungan silaturahmi. Aamiin yarabbal'amin..

Dan teruntuk semua sahabat-sahabat yang tidak bisa kusebutkan namanya satu persatu. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada kalian semua sisterfillah, kemaaan lagi, habuk, lokal g squad, gerabah, dan shinkau. Terimakasih karna kalian selalu mendukung dan membantuku, terimakasih banyak. Semoga kita semua selalu diberi kesehatan. Aamiin yarabbal'amin...

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

متكبر	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	yant}iqu

V. Vokal panjang

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

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a 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 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 Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota 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 menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Yusuf Asyahri, S.E., ME selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik 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 ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 29 September 2022

Peneliti,



Hijrah AL Maidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Kajian Pustaka.....	12
I. Sistematika Pembahasan	20
BAB II SUMBER DAYA INSANI, LOYALITAS PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS PELAYANAN...	21
A. Sumber Daya Insani	21
B. Loyalitas Konsumen.....	22
C. Kepuasan Konsumen.....	24
D. Kualitas Pelayanan	27
E. Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32

D. Populasi dan Sampel Penelitian	33
E. Data dan Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengambilan Data	35
G. Desain Pengukuran.....	35
H. Instrumen Penelitian.....	35
I. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	43
A. Penyajian Data.....	43
B. Hasil Analisa Data.....	52
C. Analisis Data	65
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 3 Deskriptif Sumber Daya Insani (X1)	46
Tabel 4. 4 Deskriptif Loyalitas Konsumen (X2).....	48
Tabel 4. 5 Deskriptif Kepuasan Konsumen (X3).....	50
Tabel 4. 6 Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kromoglov-Smirnov.....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas X1	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas X2	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas X3	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Parsial (T).....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Simultan (F).....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefesien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 4. 1 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	58