

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU, LOKASI, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA
PENGIRIMAN BARANG PADA EKSPEDISI
CV. KARYA KALTIM BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD RIZKI HIDAYAT



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU, LOKASI, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA
PENGIRIMAN BARANG PADA EKSPEDISI
CV. KARYA KALTIM BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Muhammad Rizki Hidayat
200105010197**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizki Hidayat
NIM : 200105010197
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 19 Oktober 2002
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 di kemudian hari terbukti 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, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rizki Hidayat

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, dan Keamanan Barang terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Rizki Hidayat

NIM : 200105010197

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 19 Oktober 2002

Alamat : Jl. Pemurus Dalam, Komp. Purnama 2 No.4, RT. 9, Kec. Banjarmasin Selatan, Kab. banjar

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.

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



Banjarmasin, 24 Juni 2024
Menyetujui,
Pembimbing

Muhammad Oamaruddin, M.E.
NIP. 198903132019031012

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, dan Keamanan Barang terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin”, ditulis oleh Muhammad Rizki Hidayat, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Juli 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (81,3)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag. (Ketua)	
2. Drs. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.E.I (Anggota)	
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	
4. Faqih El Wafa, M.S.I. (Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Rizki Hidayat. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, dan Keamanan Barang terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Qamaruddin, M.E.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, Keamanan Barang, Keputusan Konsumen

Penelitian ini didasarkan pada pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat di era globalisasi, yang mengakibatkan munculnya berbagai jenis layanan pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan para konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen di Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Lokasi (X3), dan Keamanan Barang (X4). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Konsumen (Y).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan persamaan fungsi waktu linier (*linear time function*) karena jumlah populasi tidak menentu dan diperoleh jumlah responden sebanyak 90 orang. Teknik pengujian data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Lokasi (X3) dan Keamanan Barang (X4) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Sedangkan secara parsial, Ketepatan Waktu (X2), dan Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Tetapi, Kualitas Pelayanan (X1), dan Keamanan Barang (X4) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y).

MOTTO

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada-Nya apa yang telah kamu kerjakan.”

(Q.S. At-Taubah: 105)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah 286)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, beserta sahabat dan keluarga beliau.

Dengan penuh cinta dan kasih sayang, saya dedikasikan karya sederhana ini untuk:

Kedua orang tua yang sangat saya cintai, yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada mereka atas setiap doa dan usaha yang telah diberikan. Semoga karya ini menjadi hadiah terbaik sebagai balasan atas semua pengorbanan mereka.

Kepada kakak saya yang tersayang, yang selalu memberikan dukungan dan menjadi alasan saya menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing saya, Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E., yang selalu membimbing dan siap membantu kapan pun dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak dan keluarga.

Terima kasih sebesar-besarnya juga saya sampaikan kepada pimpinan Ekspedisi CV. Karya Kaltim yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan riset.

Bantuan dan kemudahan dalam pengambilan data sangat berarti dalam

menyelesaikan riset ini. Semoga Bapak-bapak selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan keberkahan.

Untuk seluruh keluarga besar saya yang turut memberikan bantuan dan semangat dalam penyelesaian karya ini.

Untuk teman-teman yang berkontribusi, memberikan dukungan, dan selalu menasehati, terima kasih banyak karena selalu ada dalam suka maupun duka.

Semoga kalian semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya untuk Allah Swt., atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada panutan kita, Nabi Besar Muhammad Saw., beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari kesalahan dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, dan Keamanan Barang terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin."

Penulis sangat menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan, serta menyumbangkan pikiran, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, dengan tulus hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan penulis arahan dalam pembuatan skripsi dari awal hingga akhir serta meluangkan waktunya untuk memberikan masukan yang bermanfaat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Banjarmasin yang telah memberikan bekal berupa ilmu yang bermanfaat, pengetahuan, arahan serta doa-doa kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Banjarmasin.
7. Para Pimpinan Perusahaan Ekspedisi CV. Karya Kaltim yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Ibu dan Bapakku yang ku cintai, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
9. Seluruh keluarga besar yang ku cintai, yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-temanku yang telah memberikanku motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt. membalas semua kebajikan yang diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat. Akhir kata, penulis berharap ampunan dan ridha Allah Swt. Semoga karya ini bermanfaat bagi semua orang dan menambah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam. Aamiin.

Banjarmasin, 12 April 2024
Penulis,

Muhammad Rizki Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Pemikiran	20
H. Hipotesis Penelitian	21
I. Sistematika Penulisan	21
BAB II KEPUTUSAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, LOKASI, DAN KEAMANAN	23
A. Keputusan Konsumen	23
B. Kualitas Pelayanan	37
C. Ketepatan Waktu	46
D. Lokasi	52
E. Keamanan Barang	59
F. Hubungan antar Variabel	64
BAB III METODE PENELITIAN	68
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	68
B. Lokasi Penelitian	69
C. Subjek dan Objek Penelitian	69
D. Populasi dan Sampel	69
E. Data dan Sumber Data	71
F. Teknik Pengumpulan Data	72

G. Desain Pengukuran	73
H. Instrumen Penelitian	74
I. Teknik Analisis Data.....	75
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	83
A. Penyajian Data.....	83
B. Hasil Analisis Data.....	88
C. Pembahasan Penelitian	101
BAB V PENUTUP	114
A. Simpulan	114
B. Saran-saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	156

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	'sa'	Ṣ	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	'za	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	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	·	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-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'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-jamīlah</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	Yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ži al-autād</i>

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a) Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>aI-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>aṣ-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>īza asy-syamsu</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran	73
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	74
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	87
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	88
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	96
Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	97
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	98
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ekspedisi CV. Karya Kaltim	85
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	91
Gambar 4.3 Hasil Uji Normal Probability Plot	92
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 4.5 Lokasi Ekspedisi CV. Karya Kaltim	109