

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNAAN
JASA J&T EXPRESS CABANG PECANGAAN
DITINJAU DALAM PERSPEKTIF ISLAM**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi sebagian Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

SIFA NUR AISYAH
NIM : 1950210165

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
Fax. 441613, 438818

email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Sifa Nur Aisyah
NIM : 1950210165
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Jasa J&T Express Cabang Pecangaan Ditinjau dalam Perspektif Islam

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2022 sampai dengan 20 Maret 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah

Kudus, 20 Maret 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Ulfah Mey Lida, M.Pd.
NIP. 199205052020122026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
 Fax. 441613, 438818

email: febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Sifa Nur Aisyah
 NIM : 1950210165
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa J&T Express Cabang Pecangaan Ditinjau Dalam Perspektif Islam

Telah diujikan pada **08 Mei 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Ketua/Penguji I	17-05-23	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA</u> NIP. 199112052018011002 Ketua/Penguji II	19-05-23	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Sekretaris/Penguji III	22-05-23	
<u>Ulfah Mey Lida, M.Pd.</u> NIP. 199205052020122026 Dosen Pembimbing	22-05-23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	22-05-23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Sifa Nur Aisyah, NIM : 1950210165** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan ini.

Kudus, 20 Maret 2023
Yang Menyatakan,



Sifa Nur Aisyah
NIM : 1950210165

MOTTO

“Jadilah pengusaha yang mengutamakan
kepuasan pelanggan yang sesuai dengan syariat islam.
Jadilah pengusaha yang jujur, amanah, dan tidak mengandung riba.
Maka Allah akan mempermudah setiap jalam usahamu”

Sifa Nur Aisyah



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Esa, Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Tuhan semesta alam Raya persembahkan tertinggi hanya untuk Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya lah yang selalu saya harapkan untuk mengiringi setiap langkah saya. Serta tak lupa Sholawat dan salam tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Puji syukur Alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku sebagai tanda kasih dan sayangku ini teruntuk :

1. Kedua orang tuaku, bapak alex dan mamak yani yang selalu mendoakan setiap waktu. Serta tidak henti-hentinya selalu mendoakan, memberi semangat dan mendukung setiap langkahku.
2. Mbakku uus yang sok cantik dan adik imang ku yang paling ganteng pol yang selalu menghiburku, menyayangiku dan mendukungku setiap waktu.
3. Kepada mbah kakung sya'dullah, mbah uti murni dan mbah miati. Kakek nenek terbaikku sepanjang masa yang selalu memberikan dukungan, doa, dan selalu mengkhawatirkanku serta memberiku uang jajan. Sehat-sehat selalu ya.
4. Dosen pembimbing skripsi Ibu Ulfah Mey Lida, M.Pd., selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, ajaran, dan juga masukan-masukan yang luar biasa daa alam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabatku dari masih kecil devi agustina yang selalu menemani dari SD sampe sekarang dan sabar menungguku dikala sibuk-sibuknya kuliah, dan paling penting selalu ada untuk aku.
6. Sahabat ukhti-ukhti ku mbak lisa, amel, resa dan hena yang selalu memberikan semangat, mendengarkan sambat-sambatku tentang semua hal, dan pencerahan untuk menjadi orang yang lebih baik. Sayang banget sama kalian sahabat full time ku. Semoga pertemanan kita dari zaman aliyah awet terus ya sampe tua.
7. Kepada sahabat-sahabat kuliahku kunjayanah, manis, ikke, sarril marlina, zulia arinda, hima dan sundus naila. Terimakasih sudah mengisi masa-masa perkuliahanku sehingga tidak membosankan.
8. Untuk teman-teman "NGINPO", kamal, azizah, anita, misbah dan naelis, meskipun kita baru kenal di tempat KKN tapi rasanya kayak udah kenal lama banget, meskipun kita udah jarang banget ketemu tapi tali silaturahmi jangan sampe putus ya.
9. Untuk warga MBS-E angkatan 2019, yang menjadi partner wacana liburan, cekcok setiap hari dikelas dan musuh saat tugas

- kelompokan wkwkk, semoga kalian segera di beri pencerahan untuk cepet-cepet lulus dan semoga kita bisa saling akrab terus meskipun udah engga ketemu lagi setiap hari.
10. Kepada seluruh keluarga besar hmbs angkatan 2020 dan 2021, temen seperjuangan mencari pengalaman-pengalaman baru, saling mendukung satu sama lain dan susah senang pada masanya.
 11. Serta kepada teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak saya sebutkan satu persatu.
 12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca teruntuk bagi diri saya sendiri.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥḥ	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء awal	A 'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi
ذ	Ḍ/ḍ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	بَّ	Abb	فَلَائِكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		اَ		Vokal Rangkap		
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَاءَ	qara 'a	القَضَاءُ	Al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jet & Tony (J&T) Express Cabang Pecangaan”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di sekolah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

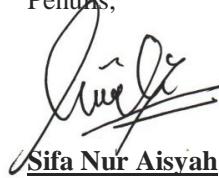
Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Ibu Ulfah Mey Lida, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA., selaku Ka Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiani, M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan jajaran staf IAIN Kudus, terutama Dosen MBS yang sudah memberikan ilmunya dalam masa perkuliahan dari awal hingga saat ini.
7. Bapak dan ibuku tercinta, adik dan kakakku, dan semua orang yang sudah kebersamai dalam perjuangan ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis

berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 20 Maret 2023
Penulis,



Sifa Nur Aisyah
NIM : 1950210165

