

**PENGARUH KETIDAK PUASAN KONSUMEN,  
DISKON DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA  
PENGIRIMAN BARANG  
(Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Demak)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Penyelesaian Tugas Akhir  
Dalam Bidang Manajaemen Bisnis Syari'ah (MBS)

Oleh :

**Muhammad Rouf  
NIM 1820310176**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH  
TAHUN 2024**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613  
 Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : MUHAMMAD ROUF  
 NIM : 1820310176  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh Ketidak Puasan Konsumen, Diskon dan Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Demak)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 Oktober 2023 sampai dengan 14 November 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 14 November 2023



Danang Kurniawan, S.E., M.M.  
 NIP. 198904151036042016



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id),  
[febiainkudus@gmail.com](mailto:febiainkudus@gmail.com), website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : **Muhammad Rouf**  
 NIM : **1820310176**  
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
 Prodi : **Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul : **Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Diskon dan Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Demak)**

Telah diujikan pada tanggal **2 Januari 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u></b> NIP. 197506202005011007 Ketua/Penguji I	2/01/2024	
<b><u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u></b> NIP. 197402072007011026 Ketua/Penguji II	2/01/2024	
<b><u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u></b> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	3/01/2024	
<b><u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u></b> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	4/01/2024	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	8/01/2024	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Muhammad Rouf NIM 1820310176** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini:

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

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 08 Januari 2024  
Yang Menyatakan



**Muhammad Rouf**  
**NIM. 1820310176**

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”* (QS. Al-Insyirah: 5-6)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Diskon dan Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Demak)”, kami persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan restu dan doanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Saudara-saudaraku yang menjadi dorongan untuk menyelesaikan perkuliahan
3. Kepada seluruh guru-guruku dan dosen-dosenku yang telah memberikan ilmunya secara dhoir dan batin hingga saat ini.
4. Kepada seluruh sahabat - sahabatku di Intitud Agama Islam Negeri Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Altmamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.





## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini, dan dengan petunjuk-petunjuk-Nya penulis mampu menyelesaikannya. Shalawat serta salam semoga terlimpah selalu kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya dan seluruh umat yang meyakini kebenarannya.

Hal ini sebagai kebahagiaan tersendiri jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi peneliti, penyusunan skripsi merupakan suatu tugas yang tidak ringan. Peneliti sadar, banyak sekali hambatan yang peneliti hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti. Walaupun akhirnya skripsi ini terselesaikan juga. Hal ini tiada lain karena bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kemudian dengan terselesainya penulisan skripsi ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dan berpartisipasi, khususnya kepada:

1. Rektor IAIN Kudus, yang telah merestui penyusunan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen di Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus, semoga ilmu kita bermanfaat dan berkah dunia-akhirat.
7. Kepala pemimpin Sicepat Ekspres Demak yang telah memberikan ijin tempat penelitian.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu atas terselesainya Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, Penulis tidak dapat memberikan apa-apa selain untaian rasa terima kasih yang tulus dengan diiringi do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baiknya balasan.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan bernilai kontribusi untuk dunia para civitas akademika, bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kudus, Desember 2023  
Penulis

Muhammad Rouf  
NIM. 1820310176

