

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PENGIRIMAN BARANG JNE DI AGEN WEDUNG DEMAK**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S 1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Islam**

Oleh:

**Miftah Ainul Yaqin
NIM. 1820310186**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS ISLAM
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.(0291) 432677
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Miftah Ainul Yaqin
NIM : 1820310186
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul : **Pengaruh *Service Quality*, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang di JNE Agen Wedung Demak**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 01 Desember 2021 sampai 25 September 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah .

Kudus, 25 September 2023
Dosen Pembimbing

Suparwi, S.Pd.I., M.M.
NIP. 198809031033042016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Bac Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Faks 441613

Email : febi@iainkudus.ac.id, febiainkudus@gmail.com

Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Miftah Ainul Yaqin
NIM : 1820310186
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul : Pengaruh *Service Quality*, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang di JNE Agen Wedung Demak

Telah diujikan pada 13 November 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u> NIP. 19750622005011007 Ketua Sidang /Penguji I	20-11-23	
<u>Agus Suprivanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Penguji II	20-11-23	
<u>Ita Rakhmawati, M.Si</u> NIP. 198604182020122007 Sekertaris Sidang	20-11-23	
<u>Suparwi, S.Pd.I., M.M.</u> NIP. 198809031033042016 Pembimbing	28-11-23	
<u>Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	28-11-23	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya

Nama : Miftah Ainul Yaqin

NIM : 1820310186

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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan ini.

Kudus, 25 September 2023

Yang menyatakan,



Miftah Ainul Yaqin

NIM. 1820310186

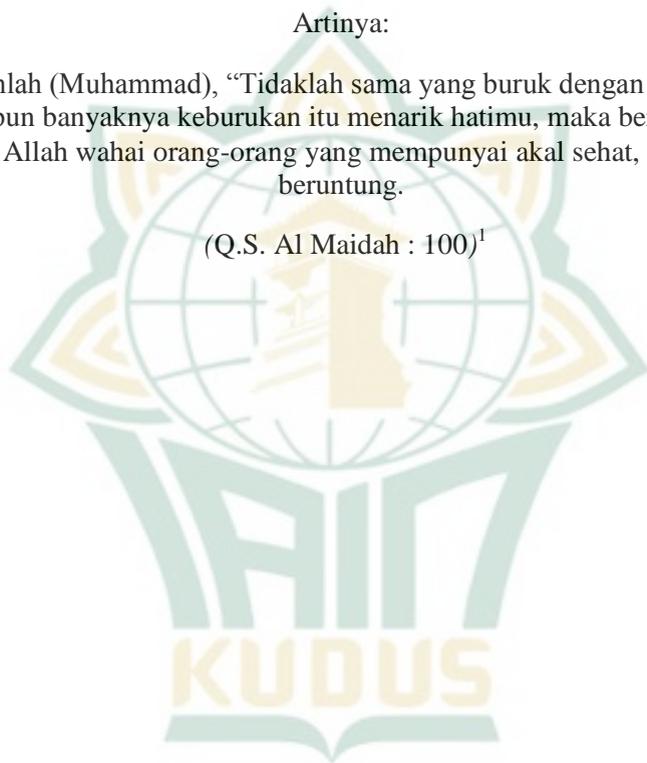
MOTTO

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا
 اللَّهَ يَأُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:

Katakanlah (Muhammad), “Tidaklah sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya keburukan itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat, agar kamu beruntung.

(Q.S. Al Maidah : 100)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an- Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia*, (Kudus: Menara Kudus, 2006), 124.

PERSEMBAHAN

Hasil karya yang sederhana ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang selalu mendukung serta setiap saat selalu ada di hati:

1. Ayah dan ibunda tercinta yang selalu menjadi sosok orangtua yang terbaik bagiku, membimbingku dari kecil hingga sekarang dan selalu memberi kasih sayang, selalu memberi semangat dari risauku, mendoakanku setiap waktu, serta memberikan motivasi hidup agar aku tak pernah putus asa dalam menggapai impian
2. Sanak familyku yang penuh dengan inspirasi dan gagasan dan ide-idenya yang banyak memberi wawasan
3. Untuk teman-teman yang mensupport dan memberikan banyak kenangan kebersamaan,
4. Almamater tercinta IAIN Kudus



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987.²

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	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A'a	ء akhir	A'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap		
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	القَصَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah		Ta' Marbuṭah		
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

² Nino Indrianto, *Pendidikan Agama Islam Interdisipliner untuk Perguruan Tinggi* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 7.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas iringan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Shalawat dan salam mudah-mudahan tetap terlimpahkan kepada baginda Rasulullah SAW, para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah membawa kita dari kegelapan dan kebodohan menuju alam yang terang yaitu Dinul Islam.

Penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE (STUDI KASUS DI AGEN UTAMA DEMAK)”** dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yang telah dicanangkan oleh IAIN Kudus yang dijadikan pertanggungjawaban peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Islam IAIN Kudus. Selain itu juga sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar strata Satu (S.1) di IAIN Kudus.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus
3. Suparwi, S.Pd.I, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan pascasarjana IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Owner JNE agen Wedung Demak yang telah memberikan izin penelitian di JNE agen Wedung Demak dan bersedia menjadi

narasumber bagi penelitian skripsi ini, dan para pengunjung jasa pengiriman barang JNE agen Wedung Demak yang telah memberikan bantuan dan bersedia menjadi nara sumber bagi penelitian skripsi ini.

7. Ayah dan Ibuku terinta yang senantiasa mendoakan anaknya di setiap waktu agar mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Semua teman-temanku MBS Angkatan 2018 yang selalu berjuang bersama dari awal sampai akhir masa kuliah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis ketahui. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Kudus, 25 September 2023

Penulis,



Miftah Ainul Yaqin
NIM. 1820310186