

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT
KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE EXPRESS CABANG
JUWANA**



SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah

Oleh
Durrotun Nafisah
NIM 2020310107

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telepon (0291) 438813 Faksimile 441613

Email febi@iainkudus.ac.id , Website www.iainkudus.ac.id**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara :

Nama : Durrotun Nafisah
NIM : 2020310107
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana

Benar-benar telah melakukan proses bimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 10 Oktober 2023 sampai dengan 02 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 02 Mei 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Lorena Dara Putri K., M.M**NIP: 199110042020122010**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telepon (0291) 438813 Faksimile 441613

Email febi@iainkudus.ac.id , Website www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Durrotun Nafisah
 NIM : 2020310107
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana”.**

Telah diujikan pada **29 Mei 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	06/06/2024	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Penguji II	06/06/2024	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, M.M.</u> NIP. 197004282023211001 Sekretaris Sidang	06/06/2024	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 19910042020122010 Dosen Pembimbing	06/06/2024	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	06/06/2024	



SYARAT KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Durrotun Nafisah NIM 2020310107** dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi ini:

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

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

Kudus, 02 Mei 2024



Durrotun Nafisah

NIM 2020310107

MOTTO

تُكذِّبَانِ رَبِّكُمْ مَا آَلَءِ فِإِي

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan”¹



¹ *Al-Qur'an Tajwid Terjemah Tafsir untuk Wanita* (Bandung: Marwah, 2009).

PERSEMBAHAN

Dengan ini penuh perjuangan, ketegaran hati, dan iringan doa dari orang-orang terkasih, atas izin Allah SWT. telah selesai salah satu perjuangan saya dalam menempuh gelar sarjana ekonomi. Dengan segala ketulusan hati, usaha, dan jerih payah, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ibu Asni dan Bapak Warsidi, kedua orang tua yang berlimpah doa, kasih sayang dan keikhlasan. Terimakasih sudah mendukung anak perempuanmu satu-satunya untuk terbang tinggi.
2. Bu Lorena Dara Putri Karsono, M.M, terimakasih telah berkenan meluangkan waktu dan senantiasa membimbing serta mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Sahabatku Anita Desy Ermawati yang sudah kebersamai dari masih duduk dibangku kelas sampai bimbingan bahkan wisuda. Serta Sahabatku lainnya yang tidak dapat kusebutkan satu per satu. Terimakasih sudah menemani prosesku dari awal kuliah hingga saat ini.
4. Pihak Shopee Express cabang Juwana yang dengan senang hati memberikan izin dalam penelitian ini. Semoga shopee express cabang Juwana selalu berkelimpahan rezeki.
5. Teman-teman KKN IKMB kelompok 19, khususnya teman 1 kamarku. Terimakasih sudah memberikan support yang luar biasa serta mau mendengarkan keluh kesahku.
6. Murid-muridku di Les “BEN PINTER” yang selalu menghibur, membangkitkan semangat, dan memberikan warna keceriaan.
7. Rekan-rekan kerja Musika Konveksi atas segala perhatian dan dukungannya.
8. Serta semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb. Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul — Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Penyusunan skripsi ini, banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebaiknya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan studi di IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Ibu Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si., selaku ketua prodi manajemen bisnis syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada program studi manajemen bisnis syariah.
4. Ibu Lorena Dara Putri Karsono, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali penulis dengan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan serta karyawan Shopee Express Cabang Juwana yang telah memberikan izin serta mendukung dalam penelitian ini.
8. Orang tua, keluarga, sahabat, serta semua yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hanya Allah lah pemilik segala kesempurnaan. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun penulis sendiri. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk memperbaikinya.