

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT. JNE JEPARA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Disusun Oleh  
Nur Khofiyah  
1720210205**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGAM EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
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 dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Khofiyah  
NIM : 1720210205  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 November 2020 Sampai dengan 8 Februari 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 8 Februari 2022  
Pembimbing,

**Husnurrosvidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sy., Ak.**  
NIP. 198712212028042016



**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), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com),  
 website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama** : Nur Khofiyah  
**NIM** : 1720210205  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Jepara

Telah diujikan pada 31 Maret 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Suprivadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Ketua/ Penguji I	11/04/22	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	05/04/22	
<u>Jadzil Baihaqi, M.S.A.</u> NIP. 198904152018031001 Sekretaris / Penguji III	05/04/22	
<u>Husnurrosvidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sv., Ak.</u> NIP. 198712212028042016 Dosen Pembimbing	08/04/22	
<u>Dr. Suprivadi, SH., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	05/04/22	



**SYARATAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Nur Khofiyah NIM 1720210205** 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 penulis skripsi ini.

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

Kudus, 6 Februari 2022



**Nur Khofiyah**

**NIM.1720210205**

## MOTTO

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

“1. Demi masa, 2. Sesungguhnya manusia itu benar-bener dalam kerugian, 3. Kecuali orang-orang yang beriman dalam mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran. (Q.S. Al-Ashr: 1-3)<sup>1</sup>

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka di antara kamu. Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisa: 29)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Al-Qur'an Al- Ashr Ayat 1-3, Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid Berwarna (Bandung: Cii Cordoba, 2018)

<sup>2</sup> Al-Qur'an An- Nisa Ayat 29, Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid Berwarna (Bandung: Cii Cordoba, 2018)

## PERSEMBAHAN

*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, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) jurusan ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam iain kudus. Dengan penuh perjuangan, tenaga, pikiran, semangat serta do'a, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Nursalim dan Ibu Mukolifah yang selalu membimbing dan memberikan do'a yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak tergantikan serta dukungan semangat baik moril maupun materil guna keberhasilan dan kebahagiaan anakmu ini, dan tak pernah lelah mendidiku untuk terus mencari ilmu, belajar, ibadah dan berdo'a.
2. Teruntuk keluargaku kakak Jamil, kakak Anwar, mbak Khoiriyah, dan adik Al-hadat yang selalu mendoakan dan memberi motivasi.
3. Teruntuk semua dosen-dosen dan guru-guru yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga kepada penulis.
4. Teruntuk teman terbaikku yang selalu memberikan arahan, semangat dan do'a untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan ekonomi syariah kelas F angkatan 2017 terimakasih atas kebersamaan dan pengalaman berharga yang tak bisa penulis lupakan begitu saja.

Terhadap *semuanya* tiada kiranya penulis dapat membalas, hanya do'a serta puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada kita semuanya. Amin.

*Wassalamua'alaikum Wr.Wb*

## 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, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) prodi Ekonomi 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. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., selaku Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Surepno, Se, M.Si., Akt, selaku ketua prodi ekonomi syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada program studi ekonomi syariah.
4. Husnurrosyidah, S. Pd., S.Ak., M.E.Sy., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini
5. Ibu Anisa Listiana, 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. Yolanda Serly A selaku pemimpin JNE cabang senenan jepara yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di JNE cabang senenan jepara.
8. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur Allah SWT, semoga memberika balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin. Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 6 Februari 2021



Nur Khofiyah  
NIM. 1720210205

