

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
FASILITAS, HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KOMPARASI PT POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG KUDUS DAN PT
JNE CABANG KUDUS)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh :

**AMALIA MUFIDA
NIM 1620310059**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH
TAHUN 2020**



**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

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudari:

Nama : Amalia Mufida
NIM : 1620310059
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Progam Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Fasilitas,
Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi
Komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang
Kudus Dan PT JNE Cabang Kudus

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan
pembimbing sejak tanggal **24 September 2019 sampai 21
September 2020** dan telah disetujui untuk dapat dilanjutkan ke
proses munaqosyah.

Kudus, 21 September 2020

Dosen Pembimbing

Dr. Muhaimin, M.H.I

NIP. 19750620 200501 1 007



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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Amalia Mufida/1620310059

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ ManajemenBisnis Syari'ah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus)

Telah diujikan pada **2 Oktober 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/ Penguji I <u>Dr. H. Solikhul Hadi, M. Ag</u> NIP. 196702132000031001	8/10/2020	
Penguji II <u>H. Jaenal Arifin, M. Ag</u> NIP. 197402072007011026	8/10/2020	
Sekretaris <u>Danang Kurniawan, S.E., M.M</u> NIP. 198904151036042016	12/10/2020	
Dosen Pembimbing <u>Dr. Muhaimin, M.H.I</u> NIP. 1975062020050 1 007	8/10/2020	
Dekan <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	17/10/2020	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amalia Mufida
NIM : 1620310059
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus”

Menyatakan bahwa apa yang tertulis didalam skripsi ini bahwa benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau kutipan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 21 September 2020

Penulis



Amalia Mufida
NIM.1620310059

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ
الْآخِرَةِ لِيَسْئَرُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا
دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأَ مَا عُلِّقَ أَنْتَبَرًا ﴿٧﴾

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam masjid, sebagaimana musuh-musuh-mu memasukkannya pada kali pertama dan membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai (Qs. al-Israa’ Ayat 7).¹

**KEMAJEMUKAN HARUS BISA DITERIMA TANPA
ADANYA PERBEDAAN
-K.H.ABDURRAHMAN WAHID (GUS DUR)-**

¹ Alquran, al-Israa’, ayat 7, *Alqur’an dan Terjemahannya* (Semarang: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah/ Pentafsir Alquran, 1992), 425.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, seraya memohon Ridha Allah *subhanahu wa ta'ala* dan Syafa'at Rasul-Nya, dan barokah para Kyai dan Guru dengan tulus ikhlas kupersembahkan dan kededikasikan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Almarhum Bapak saya Bapak Noor Afif Abdul Manan dan Ibu Isnada Humaira yang tiada henti melantunkan doa dan selalu memberikan kasih sayang tanpa batas untuk kesuksesan anaknya, kedua adik saya Rahma Camilia yang selalu mendukung dan meminjami laptopnya untuk berlangsungnya skripsi saya, dan Luqyana Rosyada yang selalu mendoakan saya di Pondok Pesantren, serta keluarga besar yang lain yang selalu mendoakan dan mensupport saya dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Para guru yang telah mengajarkan kepada saya ilmu agama maupun ilmu umum, terkhusus kepada Guru dan Masyayikh SD NU Tanwirul Qulub dan Madrasah NU Banat Kudus yang selalu menyertakan doa untuk muridnya.
3. Dosen pembimbing Dr. Muhaimin M.H.I., yang selalu mengarahkan, memberi semangat, motivasi dan kelancaran dalam pembuatan proposal hingga skripsi, serta semua dosen pengajar yang memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
4. Segenap staff PT Pos Indonesia Cabang Kudus dan staff PT JNE Cabang Kudus bersedia meluangkan waktu serta tempatnya untuk digunakan sebagai penelitian skripsi dan membantu memberikan informasi guna penyelesaian skripsi ini.
5. Teruntuk Mas Muhammad Nashiruddin Al Karim yang mensupport saya dalam pembuatan skripsi ini.
6. Untuk keluarga Mas Muhammad Nashiruddin Al-Karim, baik Ibu, mbak Nafis, dek Izul yang saya jadikan motivasi untuk selalu lebih baik lagi.
7. Bagi siapa saja yang selalu menanyakan kapan wisuda, kapan lulus, kapan munaqasyah, dan macam lainnya. Teruntuk kalian yang selalu bertanya terima kasih membuat saya bersemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	s	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	h\	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	s	29	ي	Y
15	ض	d			

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq hidayah serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau, junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dan menuntun kita dari zaman jahiliyyah menuju zaman Islamiyyah. Dan semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak di hari kiamat. Amin.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.” Telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sudah selayaknya apabila penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mundakir M. Ag. Selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH, MH. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Anisah Setyaningrum, M.Pd, selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Muhaimin, MH.I Selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi belajar dalam penyelesaian studi.

6. Kepala Kantor PT Pos Indonesia Cabang Kudus, dan Kepala Kantor PT JNE Cabang Kudus, yang mengizinkan saya untuk mengambil lokasi penelitian untuk skripsi ini.
7. Yosa crew fotocopy yang selalu menjadi tempat fotocopy, print, edit dari cetak foto 3x4, cetak kst, makalah, laporan dan pembukuan lainnya dari semester dua hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Teman-teman kelas MBS B 2016 yang telah bersama dalam kegiatan menuntut ilmu di bangku perkuliahan selama empat tahun ini, khususnya Eka, Febi, Cumi, Diana Rahma, Yeni, Irfa dsb yang telah memberikan semangat dan support.
9. Teman-teman FORSIKABANU dan kuliah seangkatan 2016.
10. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Segala jerih payah dan bantuan beliau-beliau di atas, penulis merasa berhutang budi dan penulis tidak bisa membalasnya kecuali hanya bisa berdo'a semoga mereka mendapatkan balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaannya. Penulis meminta sekali kritik dan saran yang membangun demi kemajuan dan perbaikannya pada masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Kudus, 21 September 2020
Penulis

Amalia Mufida
NIM 1620310059