

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS  
INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

**FAUZI AGUSTIANSYAH**

**NIM:2008204133**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

**1444 H/2024 M**

## ABSTRAK

**Fauzi Agustiansyah. NIM : 2008204133. “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON, 2024”.**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Cirebon. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 pelanggan yang datang ke Kantor Pos. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey atau dikenal dengan studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

**Fauzi Agustiansyah. NIM: 2008204133. “THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TIMELINESS OF DELIVERY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE INDONESIA POST OFFICE (PERSERO) CIREBON MAIN BRANCH, 2024”**

*The aim of this research is to measure the influence of service quality and timeliness of delivery partially and simultaneously on customer satisfaction at the Cirebon Main Branch of the Indonesian Post Office (PERSERO). The sample in this study was 96 customers who came to the Post Office. This research uses quantitative methods with a type of survey research or known as a case study.*

*The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significant value of  $0.001 < 0.05$ . On time delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . The variables of service quality and timeliness of delivery simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service quality, on time delivery, customer satisfaction*



## الملخص

تأثير جودة الخدمة ومواعيد التسليم على رضا العملاء". NIM : 2008204133. فوزي أجوستيانسيه  
". في مكتب البريد الإندونيسي (بيرسيرو) فرع سيريبون الرئيسي، 2024

الهدف من هذا البحث هو قياس تأثير جودة الخدمة وتوقيت التسليم جزئياً وفي وقت واحد على  
وكانت العينة في (PERSERO) رضا العملاء في فرع سيريبون الرئيسي لمكتب البريد الإندونيسي  
هذه الدراسة 96 من العملاء الذين حضروا إلى مكتب البريد. يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع  
نوع من البحث المسحي أو ما يعرف بدراسة الحالة

أظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا العملاء بقيمة  
معنوية قدرها  $0.05 > 0.001$ . التسليم في الوقت المحدد له تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء بقيمة  
معنوية تبلغ  $0.05 > 0.000$ . إن لمتغيرات جودة الخدمة وتوقيت التسليم في وقت واحد تأثير كبير على  
رضا العملاء

الكلمات اللبث: جودة الخدمة، التسليم في الوقت المحدد، رضا العملاء



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS  
INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

**Fauzi Agustiansyah**

**NIM. 2008204133**

**Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy**

**NIP. 19860223 201710 3 201**

**Pembimbing II**

**Dr. Wartoyo, M.S.I.**

**NIP. 19830702 201101 1 008**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Ekonomi Syariah**



**H. Achmad Oton Huseini, Lc., M.Ag.**

**NIP. 19731223 200701 1 022**



## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

*Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap skripsi Fauzi Agustiansyah, NIM: 2008204133 dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

**Menyutujui**

**Pembimbing I**

Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy

NIP. 19860223 201710 3 201

**Pembimbing II**

Dt. Wicaksono, M.S.I.

NIP. 19830702 201101 1 008

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Ekonomi Syariah**



H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzi Agustiansyah

Nim : 2008204133

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 19 Agustus 2002

Alamat : Ds. Dukuh Kecamatan Kapetakan Kabupaten  
Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON”** ini beserta dengan isinya adalah benar benar karya sendiri, seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lainnya telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko dan sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Juni 2024



**Fauzi Agustiansyah**

NIM. 2008204133

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON**”, oleh Fauzi Agustiansyah, NIM 2008204133, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada bulan Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam (FEBI) pada Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

### Sidang Munaqasah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



H. Achmad Oton Huthomi, Lc., M.Ag.  
NIP. 19731223 200701 1 022

H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si  
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji II

Ema Nurkharani, S.H., M.H  
NIP. 1990071620173201

Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy.  
NIP. 19850918 202012 1 004



## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah. Dengan segala cinta, kasih sayang, juga kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan kepada orang-orang tercinta yaitu  
Ibunda tercinta.

Ibunda Iin Inayah tercinta yang tiada lelahnya berjuang dengan segala pengorbanan, juga tiada pernah luput untuk menyelipkan doa untuk anak-anaknya dalam setiap sujudnya. Teruntuk mamah tercinta, kupendarkan kagumku padamu untuk setiap tutur kata yang baik yang terucap dan tanpa pernah lelah menyemangati Nanda. Ke depan nya aa akan lebih baik lagi. Untuk itu, lantunan doamu sangat perlu dalam pandu jaalanku.

Mamah, terimakasih sudah berjuang...



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Fauzi Agustiansyah, lahir di Cirebon pada tanggal 19 Agustus 2002. Penulis adalah anak kedua dari ketiga bersaudara dari pasangan Bapak Misbak dan Ibu Iin inayah. Alamat penulis berada di Ds. Dukuh Kecamatan Kapetakan Kabupaten Cirebon. Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah:

1. SDN 1 PEGAGAN LOR (2008-2014)
2. SMPN 2 KAPETAKAN (2014-2017)
3. SMK MANDIRI CIREBON (2017-2020)

Penulis mengikuti program pendidikan S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan Mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON”** dibawah bimbingan Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy dan Dr. Wartoyo, M.S.I.

## MOTTO

“ Kita tidak harus hebat untuk memulai, tapi kita harus memulai untuk menjadi orang hebat”

“Berikanlah bulu itu kepadaku dan menyanyilah .....Sebab kidung adalah keabadian .....Dan ratapan bulu itu tetap setelah suka dan duka lenyap...!!!!

- Rollanflow

“ Dia yang hidup hanya satu .....

Musim semi adalah seperti dia yang hidup sepanjang zaman”

- Khasan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala anugerah, hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA CIREBON” dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengalaman yang penulis miliki, namun penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca dalam memperluas wawasan dan pengetahuan yang ada.

Penulisan skripsi ini juga melengkapai syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Achmad Otong Bustomi, Lc.,M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonommi syariah, dan H. Syaeful Bakhri, S.E.,M.Si selaku Sekertaris Jurusan.
5. Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy, selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Dr. Bapak Wartoyo, M.S.I. yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen program studi ekonomi syariah yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Orang tua tercinta yaitu Ibu Iin Inayah dankakak saya yaitu Rizaldi Bastian dan adik tersayang Eigha Affuwudien serta segenap keluarga besar yang telah

memberikan doa dukungan, dan kasih sayang kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-temanku yaitu Hasbi Yusa Bahtiar, Dody Moulana Mahdi, Aji Mu'tasimbillah, Visal Ashari Sidiq, Sofi Human Hanip, dan Virdan Hafiz Suryawijaya yang selalu memberi support dan dukungan selama kurang lebih 3,5 tahun bersama.

9. Teman-teman seperjuangan Eknomi Syariah kelas E yang pernah menimba ilmu bersama selama kurang lebih 3,5 tahun.

10. Kepada semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih dan semoga segala kebbaikannya dapat mendapatkan balasan pahala dari Allah swt. Aamiin





## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACK .....	ii
المخلص .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
NOTA DINAS .....	v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
KATA PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	ix
MOTTO .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Literatur Riview.....	20
C. Kerangka Pemikiran dan Pembangan Hipotesis.....	25
BAB III .....	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3. Definisi Operasional Variabel.....	30
4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
5. Jenis Sumber Data.....	33
6. Metode Pengumpulan Data.....	33
7. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBHASAN PENELITIAN.....	44
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	44
B. Temuan Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan Penellitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTTAKA.....	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP BRAND INDEX Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2018,2019 dan 2020.....	1
Tabel 1.2 Kinerja Pegawai Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Cirebon.....	2
Tabel 1.3 Data Jumlah pos paket yang diterima menurut jenis pengiriman Tahun 2022.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian .....	46
Tabel 4.2 Data Statistik Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.3 Data Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.4 Data Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengiriman..	49
Tabel 4.5 Data Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Dan Y.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Lineritas Variabel (X1) .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Variabel (X2).....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi <sup>b</sup> .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kantor Pos Cirebon.....	45
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	71
Lampiran 2 Tabulasi jawaban kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Lampiran 3 Tabulasi jawaban kuesioner variabel Ketepatan Waktu Pengiriman.....	78
Lampiran 4 Tabulasi jawaban kuesioner variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
Lampiran 5 output SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	83
Lampiran 6 output SPSS Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman.....	84
Lampiran 7 output SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	86
Lampiran 8 output SPSS Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kepuasan Pelanggan.....	88
Lampiran 9 output SPSS Uji Normalitas.....	89
Lampiran 10 output SPSS Uji Multikolinearitas.....	89
Lampiran 11 output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	90
Lampiran 12 output SPSS Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	90
Lampiran 13 output SPSS Uji Linearitas Ketepatan Waktu Pengiriman.....	90
Lampiran 14 output SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	91
Lampiran 15 output SPSS Uji Statistik T.....	91
Lampiran 16 output SPSS Uji Statistik F.....	91
Lampiran 17 output SPSS Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	91