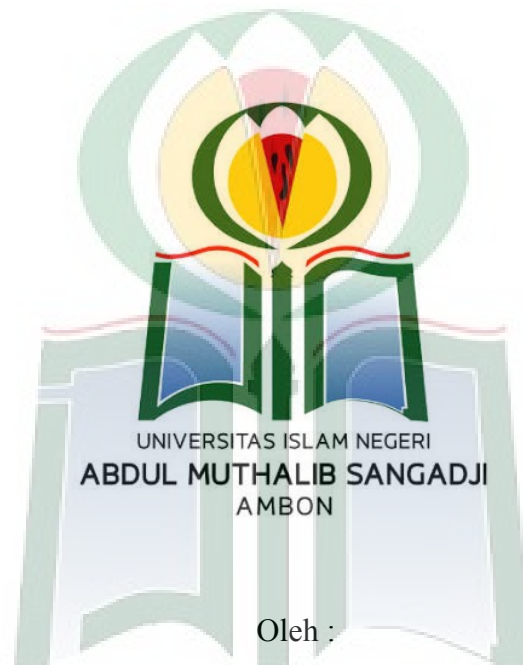


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASTIP ( JFJ)  
DIKOTA AMBON**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Amsa Ambon



Oleh :

**ASMI**

**NIM 210107011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI A.M SANGADJI AMBON**

**2025**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jastip (JFJ) Di Kota Ambon” yang disusun oleh saudari **Asmi**, NIM 210107011 Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Abdul Muthalib Sangadji Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada 19 Juni 2025, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Ambon, 19 Juni 2025

### DEWAN MUNAQASYAH

Ketua Sidang	: Dr. Didin Baharuddin, M.Ud	(.....)
Sekretaris	: Khairun Nisa, M.E	(.....)
Penguji I	: Dr. Fitria Karnudu, M.M	(.....)
Penguji II	: Arizal Hamizar, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: M. Rifai Muhrim, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Salma Saimima, M.M	(.....)

Diketahui Oleh  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) A.M  
Sangadji Ambon

  
Prof. Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I  
NIP.197311052000031002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Asmi  
**Nim** : 210107011  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna jastip (JFJ) Di Kota Ambon

Dengan komitmen penuh, penulis yang tertera tanda tangannya di bawah ini mendeklarasikan bahwa skripsi ini merupakan murni karya asli pribadi. Apabila kelak terbukti adanya unsur duplikasi, penjiplakan, praktik plagiarisme, ataupun campur tangan pihak luar secara menyeluruh, maka status skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh akan dinyatakan tidak berlaku demi hukum.

Ambon, 12 Juni 2025  
Yang Menyatakan



Asmi  
NIM:2010107011

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan kamil)

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak La. Boosi dan Ibu Wa. Lumia, yang senantiasa memanjatkan doa-doa terbaik serta menjadi sumber motivasi utama dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah menemani saya hingga berada di titik ini. Karya tulis sederhana beserta gelar yang saya raih saya persembahkan sepenuhnya untuk Bapak dan Ibu.
2. Kepada kaka tercinta Risal S,sos terima kasih atas dukungannya secara moral maupun material, terimakasih juga atas segala dukungan dan kerja kerasnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi serta memperoleh gelar sarjana.
3. Kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri A.M Sangadji Ambon. Semoga ini menjadi langkah dalam perjalanan saya kedepannya.

## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil merampungkan penyusunan skripsi ini secara baik. Penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jastip (JFJ) Di Kota Ambon”** ini disusun guna memenuhi persyaratan tugas akhir. Selain itu, karya ilmiah ini merupakan representasi pemenuhan syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri A.M Sangadji Ambon.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam merampungkan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak terhormat:

1. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak La Boosi dan Ibu Wa Lumia.

Terima kasih atas segala pengorbanan serta kasih sayang tulus yang diberikan. Meskipun beliau tidak memiliki kesempatan mengenyam pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi, namun mereka senantiasa mendedikasikan upaya terbaik, doa yang berkelanjutan, serta dukungan moril yang signifikan sehingga penulis berhasil menuntaskan studi dan memperoleh gelar sarjana.

2. Bapak Dr. Abidin Wakano, M.Ag selaku rektor UIN Amsa Ambon. Bapak Dr. Samad Umarella, M.Pd selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga. Bapak Dr. Saidin Ernas, S.Ag., M,Si selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum Perencanaan & Keuangan. Bapak Dr. Abubakar Kabakoran, M.Si selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan & Kerjasama Lembaga dan seluruh Staf Rektorat UIN Amsa.
3. Bapak Prof. Dr. Ridwan Latuapo, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Bapak Dr. Mohammad H. Holle, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ibu Dr. Nadifa Atamimi, M.Si selaku wakil dekan II.
4. Ibu Dr. Fitria Karnudu M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan Ibu Dety Aryani Relubun M.Si selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
5. Bapak M Rifai Muhrim M,Si selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Salma Saimima, M.M selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr, Fitria Karnudu, M.M selaku Dosen Penguji I, dan Bapak Arizal Hamizar, M.Si selaku Penguji II yang telah memaut masukan dan saran dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Nurhayati Tuanany selaku owner jastip (JFJ) yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.

8. Kepada kaka tercinta Risal, Firmasi dan adikku Rifal yang selalu menguatkan dan memberikan semangat penulis.
9. Kepada keluargaku, om Samsudin dan tante Ima yang selalu memberikan dukungan, semangat, pengertian dan motivasi baik materi maupun moral untuk penulis.
10. Kepada sahabat seperjuangan dalam suka maupun duka, Ilmi, Nadia, Tika, Febby, Rido, Riken, Ahmadi, Muslim terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya yang selalu menemani pada proses penyelesaian skripsi ini.
11. Harianton, terimakasih telah bersama penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama penulisan skripsi, terimakasih atas dukungan dan semangat.
12. Kepada semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan selama proses perkuliahan sampai penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Ambon, 12 Juni 2025  
Penulis

Asmi  
Nim. 210107011

## ABSTRAK

Nama : Asmi  
NIM : 210107011  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pengguna jastip (JFJ) di kota Ambon  
Pembimbing I : M. Rifai Muhrim, M.Si  
Pembimbing II: Salma Saimimi, M.M

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa titipan (jastip) JFJ di Kota Ambon. Permasalahan utama yang dikaji adalah apakah kedua variabel tersebut mempunyai dampak positif dan signifikan terkait kepuasan konsumen.

Pendekatan penelitian yang dipakai ialah metode kuantitatif. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna jasa titipan JFJ, namun karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, pengambilan sampel dijalankan pada teknik purposive sampling terakit 30 responden. Data dianalisis memakai metode regresi linear berganda pada bantuan perangkat lunak SPSS versi 30.

Hasil uji t memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t-hitung sejumlah 6,455 dan kepercayaan sebesar 5,297, yang keduanya lebih besar dibandingkan nilai t-tabel sejumlah 2,051 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hal ini menetapkan bahwa tiap-tiap variabel berpengaruh positif dan signifikan terkait kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil uji F memperlihatkan nilai F-hitung sejumlah 8,382 yang lebih besar dari F-tabel sejumlah 3,35 dengan tingkat signifikansi 0,000. Temuan tersebut membuktikan adanya pengaruh signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Nilai *Adjusted R Square* 0,647 memberikan gambaran bahwa 64,7% variasi kepuasan konsumen mampu diterangkan oleh kedua prediktor tersebut, sementara proporsi 35,3% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor tambahan di luar kerangka pemikiran penelitian ini.

***Kata Kunci*** : *Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIP[SI].....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PESEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	7
B. Kepercayaan Konsumen .....	10
C. Kepuasan Konsumen.....	16
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	18
E. Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
F. Jastip (Jasa Titip).....	21
G. Penelitian Terdahulu .....	24
H. Kerangka Berpikir .....	27
I. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Definisi Operasional.....	29
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Sumber Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32

G. Instrumen Penelitian .....	33
H. Teknik Analisis Data.....	33
I. Statistik Deskriptif .....	33
J. Uji Kualitas Data.....	34
K. Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Hasil Penelitian .....	39
B. Uji Instrumen Penelitian .....	48
C. Pembahasan.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

