

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI *SHOPEE EXPRESS* STUDI PADA MAHASISWA FEBI  
IAIN AMBON**

**SKRIPSI**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi ( S.E) pada Program Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam  
Negeri Abdul Muthalib Sangadji Ambon

Oleh:

**Febby Yana**

**NIM: 210107001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI A.M SANGADJI AMBON  
TAHUN 2025**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Shopee Express Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon" yang disusun oleh saudari Febby Yana, NIM.210107001 Mahasiswi 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 09 Mei 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, 09 Mei 2025  
11 Dzulqaidah 1446 H

### DEWAN MUNAQASYAH

Ketua Sidang	: Dr. Mohammad H. Holle, M.Si	(.....)
Sekretaris	: Hanifah, M.E	(.....)
Penguji I	: Salma Saimima, M.M	(.....)
Penguji II	: Afdhal Yaman, M.Sc	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Hasan, M.Ag	(.....)
Pembimbing II	: Arizal Hamizar, M.Si	(.....)

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 : Febby Yana

Nim : 210107001

Bidang Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di  
Shopee Express Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN 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 duplikat, 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, 09 Mei 2025

Yang Menyatakan



**Febby Yana**  
**NIM. 210107001**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ”*

*(Q.S Al – Insyirah : 6)*

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”*

*-umar bin khattab*

### PERSEMBAHAN

Dengan segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta’ala, diiringi rasa syukur yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Kasiyanto dan Ibunda Santi, sebagai tanda bukti dan hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, selalu memberikan banyak motivasi, selalu mendoakan dan selalu menasehati untuk menjadi lebih baik.
2. Untuk kampus tercinta, Universitas Islam Negeri Abdul Muthalib Sangadji Ambon, almamater yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu dan mengabdikan; terima kasih atas semua pengalaman dan pembelajaran berharga yang menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
3. Untuk diri saya sendiri, Febby Yana atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* rabbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga melancarkan dan memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu memberi teladan bagi kehidupan umatnya.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen Bisnis Syariah guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Abdul Muthalib Sangadji Ambon dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Shopee Express Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon.”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan masukan, bimbingan, arahan, dan dorongan dalam berbagai pihak yang semua ini sangat membantu penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini, diantaranya:.

1. Bapak Dr. Abidin Wakano, M.Ag selaku Rektor UIN A.M Sangadji 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 Universitas Islam Negeri Abdul Muthalib Sangadji Ambon.

2. 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.
3. 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.
4. Bapak Hasan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Arizal Hamizar, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Salma Saimima, M.M, Selaku Dosen Penguji I, dan Bapak Afdhal Yaman, M.Sc selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam setiap tahap pengusunan Skripsi ini.
6. Ibu Dr. Maimunah Toatubun Selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses perkuliahan.
7. Untuk adik-adik tersayang, Muhammad Fauzan yang selalu siap membantu kapan pun dibutuhkan, serta Antik Azzahra Sinta Angreheini dan Antik Arina Sinta Angreheini yang tak pernah berhenti membawa tawa dan keceriaan, kadang disertai keributan kecil yang membuat rumah semakin hidup, terima kasih atas semua kebahagiaan yang kalian berikan.

8. Kepada keluarga besar penulis, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan, semangat, pengertian, serta motivasi yang diberikan, sehingga dapat penyelesaian karya ini.
9. Kepada Ilham Syahputra Hintjah, saya ucapkan terima kasih sebanyak banyaknya karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ni.
10. Kepada Sahabat saya Nur Adha wiranti, terima kasih sudah menjadi sahabat dari masa SMP hingga sekarang, terima kasih selalu ada dan selalu memberikan dukungan serta memotivasi penulis untuk tetap semangat.
11. Kepada Kawan-kawan saya, keluarga KKN desa bemo dan teman-teman seperjuangan saya MBS angkatan 2021, serta kepada Kakak Osprianti Said, S.E. Terima kasih untuk dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
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, 09 Mei 2025  
Penulis



**Febby Yana**  
NIM.210107001

## ABSTRAK

Nama : Febby Yana  
NIM : 210107001  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di  
Shopee Express Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon.  
Pembimbing I : Dr. Hasan, M.Ag  
Pembimbing II: Arizal Hamizar, M.Si

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Shopee Express pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon. Permasalahan utama ialah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan di Shopee Express pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon.

Pendekatan penelitian yang dipakai ialah metode kuantitatif dengan metode angket. Populasi dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ambon yang berjumlah 164 Mahasiswa Angkatan 2021. Pengambilan jumlah sampel sebanyak 62 Mahasiswa. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, dimana sampel diambil berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan bantuan program SPSS 30.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan hasil perhitungan bahwa nilai  $t_{hitung} 19,757 > t_{tabel} 0,250$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di Tolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan Pelanggan (Y) di Shopee Express pada Mahasiswa FEBI IAIN Ambon.

***Kata Kunci*** : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ekspedisi*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Definisi Operasional Variabel .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2. Tujuan Kualitas Pelayanan .....	12
3. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	13
4. Indikator .....	15
B. Kepuasan Pelanggan .....	17
1. Pengertian Pelanggan .....	17
2. Manfaat .....	18

3. Indikator .....	19
4. Faktor-faktor mempengaruhi .....	19
C. Kajian Penelitian Terdahulu .....	22
D. Kerangka Teori .....	26
E. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Instrumen Penelitian .....	31
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	32
1. Uji Validitas .....	32
2. Uji Reliabilitas .....	32
G. Teknik Analisis Data .....	33
1. Uji Asumsi Klasik .....	33
1) Normalitas .....	33
2) Linearitas .....	33
3) Homoskedastisitas .....	34
2. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	34
3. Uji Hipotesis .....	35
1) Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	35
2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	38

C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	42
D. Uji Asumsi Klasik .....	44
1. Uji Normalitas .....	44
2. Uji Linearitas.....	45
3. Uji Homoskedastisitas .....	47
E. Analisis Regresi Sederhana.....	48
F. Uji Hipotesis .....	50
1. Uji Parsial (T).....	50
2. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
G. Pembahasan.....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Prodi .....	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.4 Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.5 Uji Linearitas .....	46
Tabel 4.6 Homoskedastisitas .....	48
Tabel 4.7 Uji Regresi Linear Sederhana .....	49
Tabel 4.8 Uji Parsial .....	52
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	62
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas SPSS Versi 30.....	72

