

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ID EXPRESS NGASEM KEDIRI)
SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh:

ICHA DELA PRIMA ELSANA

931307618

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2024

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ID EXPRESS NGASEM KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)

Disusun oleh :

ICHA DELA PRIMA ELSANA

931307618

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN EXPRESS NGASEM KEDIRI)**

ICHA DELA PRIMA ELSANA

931.307.618

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE,MM
NIP.19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juli 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Icha Dela Prima Elsana
NIM : 931307618

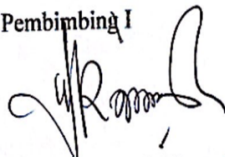
Judul : ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN EXPRESS
NGASEM KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

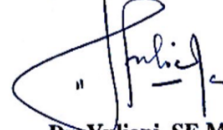
Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE,MM

NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Juli 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Icha Dela Prima Elsana

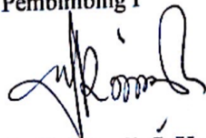
NIM : 931307618

Judul : ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN EXPRESS NGASEM KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

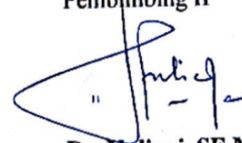
Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN EXPRESS NGASEM KEDIRI)

ICHA DELA PRIMA ELSANA

931.307.618

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 15 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M
NIP. 19740528 200312 2 001
2. Penguji I
Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006
3. Penguji II
Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 27 Agustus 2024



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hamid Annas Mushlihin, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Icha Dela Prima Elsana
NIM : 931307618
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Ekonomi Syariah
E-mail address : ichadelaprimaelsana@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah :

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 04 September 2024

Penulis

(ICHA DELA PRIMA ELSANA)

MOTTO

قَدْ وَالشَّهَاءِ الْعَيْبِ عِلْمِ إِلَى وَسُنْرُدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسِيرَى اَعْمَلُوا وَقُل
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيَبِّبُكُمْ

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

QS. At-Taubah 105

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ICHA DELA PRIMA ELSANA

NIM : 931307618

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

Icha Dela Prima Elsana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi selalu mendukung saya.

Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungannya untuk saya hingga sampai saat ini.

Teruntuk dosen pembimbing saya yaitu Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Ibu Dr. Yuliani, SE,MM yang telah sabar membimbing saya serta memberi saran guna mendukung terselesainya skripsi ini.

Diri sendiri yang selalu kuat dan tegar dalam menjalani proses kehidupan

Teruntuk sahabat-sahabatku yang tidak bisa kusebutkan satu per satu, terima kasih telah menemaniku dan memberi semangat, dorongan motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga keakraban kita ini selalu terjaga.

Amin.....

ABSTRAK

Elsana, Icha Dela Prima. 2024. Analisis Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan ID Express Ngasem Kediri). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Institute Agama Islam Negeri Kediri. Pembimbing (1) Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Pembimbing (2) Dr. Yuliani, SE, MM

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, ID Express Ngasem, Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Judul penelitian analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan Ekpedisi Barang di ID Express belum berjalan secara Optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa faktor yang belum berjalan dengan baik yaitu, Ketepatan Waktu, adanya Komplain Barang salah kirim kepada konsumen, adanya barang yang rusak, jaringan internet yang eror, kurangnya sumber daya manusia.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beserta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat kelak. Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN ID EXPRESS NGASEM KEDIRI)”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis.

Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati,, M.Hum selaku Kaprodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Yuliani, SE,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi.
5. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Kediri khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmu yang bermanfaat

kepada penulis.

6. Orang tua yang telah memberi *support* baik secara *materil* maupun *non materil*

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Kediri, 20 Juli 2024

Penulis

Icha Dela Prima Elsana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.....Konteks Penelitian.....	1
B..... Fokus penelitian.....	11
C..... Tujuan penelitian.....	12
D..... Manfaat penelitian.....	12
E..... Telaah Pustaka.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A.....Landasan Teori.....	18
1..... Kepuasan pelanggan.....	18
2..... Kualitas pelayanan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A.....Metode penelitian.....	35
1..... Pendekatan dan jenis penelitian.....	35
2..... Kehadiran peneliti.....	36
3..... Lokasi.....	37
4..... Sumber data primer dan sekunder.....	37
5..... Teknik pengumpulan data.....	38
6..... Pengecekan keabsahan data.....	40
7..... Teknik analisis data.....	41
8..... Tahap-tahap penelitian.....	43
BAB IV PAPATAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	44
A.....Gambaran umum objek penelitian.....	44
B..... Paparan data.....	45
C..... Temuan penelitian.....	60
BAB V PEMBAHASAN.....	64
A.....Kualitas pelayanan ID Expres dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.....	64
BAB VI PENUTUP.....	68
A..... Kesimpulan.....	68
B..... Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jasa Ekspedisi Di Kota Kediri Dan Kabupaten Kediri.....	2
Tabel 1.2 Tabel Perbandingan Ekspedisi.....	8
Tabel 1.3 Perbandingan Produk Dan Jumlah Pelanggan.....	9
Tabel 4.1 Produk pada ID Expres, JNT dan JNE.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	73
-----------------	----