

**PERAN INOVASI PRODUK *Q9* *SAMEDAY SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PT POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG UTAMA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

CICI AGUSTINA SARI
9313.372.15

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN INOVASI PRODUK *Q9 SAMEDAY SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PT POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG UTAMA KEDIRI**

CICI AGUSTINA SARI

9313.372.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II,



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

NOTA DINAS

Kediri, 29 Juni 2022

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

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : CICI AGUSTINA SARI
NIM : 9313.372.15
Judul : Peran Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II,



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Juli 2022

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

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : CICI AGUSTINA SARI

NIM : 9313.372.15

Judul : Peran Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* Dalam Meningkatkan
Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama
Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah pada
tanggal 12 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil
perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II,



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN INOVASI PRODUK Q9 SAMEDAY SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PT POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG UTAMA KEDIRI**

CICI AGUSTINA SARI

9313.372.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 12 Juli 2022

1. Penguji Utama
M. Soleh Mauludin, SE, MSI
NIDN. 2030017902
2. Penguji I
Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001
3. Penguji II
Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 12 Juli 2022



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ (رواه الطبري)

“ Sesungguhnya Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik ”

(HR. Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis.

Skripsi ini, peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Dwi Setyo Budi dan Ibu Jayati yang senantiasa menasehati tiada henti dan selalu mendoakan disetiap sujudnya hingga saya pada titik ini.
2. Suamiku Taufiq Ismail hasan dan Putraku Wirasena Ganendra Adhinata, serta adikku Febry Pradana yang selalu menghibur, dan memberikan senyuman tulus pengobar semangatku.
3. Sahabat – Sahabat Skripsiku (cece, ais, dan ghofur) yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Teman – teman prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015, teman – teman magang BAZNAS Nganjuk, PPS OJK Kediri 2019, dan keluarga KKN Nusantara Eks-Sunan Ampel 2018, serta keluarga KKP UIN Mataram NTB 2018.
5. Terkasih keluarga UKM Foster IAIN Kediri terkhusus Foster Angkatan 6.
6. Ucapan terimakasih yang tak terkira kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian SKRIPSI yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

ABSTRAK

CICI AGUSTINA SARI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM dan Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI , Judul Skripsi Peran Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri. Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2022.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Kepuasan Konsumen

Inovasi produk merupakan cara meningkatkan nilai sebagai sebuah komponen kunci kesuksesan sebuah operasi bisnis yang dapat membawa perusahaan memiliki keunggulan kompetitif dan menjadi pemimpin pasar. Tujuan penelitian ini adalah inovasi produk *Q9 Sameday Service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif, dimana penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, serta penelitian ini menggunakan triangulasi data sebagai teknik keabsahan data.

Dari penelitian yang dilakukan, memperoleh hasil: 1) Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri yaitu: pelacakan online yang dapat diakses di Pos Giro Mobile atau *pospay*, *PosAja* dan *QposinAja*, *Q9 Sameday Service* menyediakan layanan jemput kiriman (*pick-up service*), tersedia notifikasi sesaat setelah kiriman di pos-kan melalui loket kantorpos, O-Ranger maupun Agenpos, COD (*Cash on Delivery*), Asuransi, dan promo gratis ongkos kirim untuk pengiriman berikutnya apabila kiriman tidak tiba di hari yang sama 2) Konsumen merasa puas dengan pelayanan dan hasil inovasi produk *Q9 Sameday Service* di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri. Pada tahun 2019- 2020 penambahan jumlah konsumen sebesar 5,13% dan pada 2020-2021 penambahan jumlah konsumen 5,31%. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa kepuasan konsumen pada inovasi produk *Q9 Sameday Service* dalam kategori baik bahkan meningkat dan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Dari sini terlihat bahwa inovasi produk untuk konsumen *Q9 Sameday Service* sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah permintaan atau kepuasan layanan yang diukur dengan pertumbuhan jumlah konsumen dan penggunaan berulang jasa *Q9 Sameday Service*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peran Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW., yang telah membimbing umatnya menuju cahaya keimanan, jalan yang diridhoi Allah SWT. Semoga kita termasuk golongan umat yang mendapat shafa'atnya *fiyaumi al-qiyamah*, Aamiin.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada ang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati S.Fill, M.Hum., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM., dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Kepala Bagian Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Utama Kediri yang telah memberikan izin observasi/penelitian sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
7. Teristimewa kedua orang tuaku, Bapak Dwi Setyo Budi dan Ibu Jayati, adikku Febry Pradana, suamiku Taufiq Ismail Hasan, dan putraku Wirasena Ganendra Adhinata, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Sahabat – Sahabat Skripsiku (cece, ais, dan ghofur), seluruh teman – teman prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015, teman – teman magang BAZNAS Nganjuk, PPS OJK Kediri 2019, keluarga KKN Nusantara Eks-Sunan Ampel

2018, dan keluarga KKP UIN Mataram NTB 2018, Serta yang terkasih keluarga UKM Foster IAIN Kediri.

9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT., senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 22 Juli 2022



Cici Agustina Sari
NIM. 9313.372.15

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Telaah Pustaka	13
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Inovasi Produk	19

1. Pengertian Inovasi Produk	20
2. Tujuan Inovasi Produk	22
3. Tipe Inovasi Produk	23
4. Indikator Inovasi Produk	25
B. Kepuasan Konsumen	26
1. Definisi Kepuasan	26
2. Manfaat Kepuasan Konsumen	27
3. Karakteristik Kepuasan	28
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
5. Indikator Kepuasan Konsumen	30
6. Pengertian Kepuasan Konsumen Konvensional dalam Islam	30

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Sumber Data	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Analisis Data	38
F. Pengecekan Keabsahan Data	40

BAB IV : PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
a. Sejarah PT. Pos Indonesia (persero)	44
b. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia Kediri	47
c. Keadaan Umum Lokasi	47

d. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Kediri	49
e. Lingkungan Internal PT. Pos Indonesia Kediri	54
f. Macam-Macam Jenis Layanan	56
g. Klasifikasi Layanan	59
2. Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.....	62
3. Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.....	69
B. Temuan Penelitian	73
 BAB V : PEMBAHASAN	
A. Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri	75
B. Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri	79
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Jasa Pengiriman Barang	3
Tabel 1.2 Data Perbedaan Kantor Pos, J&T, dan JNE.....	4
Tabel 1.3 Data Standar Pelayanan Pengiriman	6
Tabel 1.4 Data Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri Tahun 2016-2021	8
Tabel 1.5 Data Konsumen Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri Tahun 2021	9
Tabel 1.6 Data Kepuasan Konsumen Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri	10
Tabel 4.1 Klasifikasi Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerjanya PT. Pos Indonesia Cabang Utama Kediri	55
Tabel 4.2 Jadwal Jam Kerja Pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Kediri	55
Tabel 4.3 Daftar Kantor Pos Pembantu di Kediri	58
Tabel 4.4 Data Kepuasan Konsumen Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri	72
Tabel 4.5 Data Konsumen Inovasi Produk <i>Q9 Sameday Service</i> Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri Tahun 2019-2021	73

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Manfaat Kepuasan Konsumen	27
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Kediri 64100	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 PT. Pos Indonesia Cabang Utama Kediri.....	46
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 : Balasan Surat Penelitian dari Perusahaan

Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi Dospem I

Lampiran 5 : Daftar Konsultasi Skripsi Dospem II

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

