

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGANTARAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ROTI HALBER *BAKERY*
TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU**

2026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Afriliyani

NIM : 22612052127

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 26 Juni 2025

Yang menyatakan

Eka Afriliyani

NIM. 22612052127



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus Jl Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax: 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : "PENGARUH KUALITAS LAYANAN
PENGANTARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KOTA TANJUNGPINANG
Nama : EKA AFRILIYANI
NIM : 22612052127
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Telah dimunaqasyahkan pada: Rabu, 15 Juli 2026
Nilai Munaqasyah :
Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Daria, M.H
NIDN. 1010039101

Penguji I

Kamaruzaman, M.M.
NIDN. 1008118302

Sekretaris

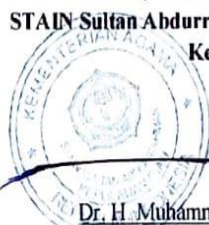
M. Zamhan, S.H.I., M.S.I
NIDN. 1022058103

Penguji II

Hanafi Yunus, Lc., M.H.I
NIDN. 2009117902

Bintan, 4.....September 2026

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Ketua,



Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag
NIP. 197503242006041005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Afriliyani
NIM : 22612052127
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan Pengantaran Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Halber *Bakery*
Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau”

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bintan, 19 Juni 2026

Pembimbing I

Firdaus, M.H
NIDN. 2102079003

Pembimbing II

Sudanto, SE, MM
NIDN. 2115046201



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Layanan Pengantaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Halber Bakery Kota Tanjungpinang"**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Eka Afriliyani

NIM : 22612052127

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana S.E.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, 19 Juni 2026

Pembimbing I


Firdaus, M.H.
NIDN. 2102079003

Pembimbing II


Sudanto, SE, MM
NIDN. 2115046201

ABSTRAK

Eka Afriliyani, 2026, 22612052127, Pengaruh Kualitas Layanan Pengantaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Halber *Bakery* Tanjungpinang, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Toko roti (*bakery*) adalah bisnis yang bergerak dalam produksi dan penjualan produk pangan berbahan dasar tepung yang diolah melalui proses pemanggangan, seperti kue, roti, *pastry*, dan produk sejenis lainnya. Salah satu toko roti adalah Toko Roti Halber *Bakery* Tanjungpinang yang berlokasi di Jalan Ganet, seberang Masjid Jami' Miftahul Falah, Kota Tanjungpinang, Kelurahan Pinang Kencana, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pengantaran terhadap kepuasan konsumen pada toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian melibatkan seluruh 1.700 konsumen toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang. Berdasarkan jumlah konsumen pada bulan Januari 2026, dengan ukuran sampel 94 responden. Pengumpulan data dilakukan melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan aplikasi *SPSS versi 25*, termasuk analisis statistik deskriptif, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, pengujian normalitas, pengujian multikolinearitas, pengujian heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, uji T, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan pada indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Roti Halber *Bakery* Tanjungpinang. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Roti Halber *Bakery* Tanjungpinang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pengantaran, Kepuasan Konsumen, Halber *Bakery*.

ABSTRACT

Eka Afriliyani, 2026, 22612052127, The Effect of Service Quality Delivery on Customer Satisfaction at Halber Bakery in Tanjungpinang, Sharia Business Management Program, STAIN Sultan Abdurrahman, Riau Isldans.

A bakery is a business engaged in the production dan sale of flour-based food products processed through baking, such as cakes, bread, pastries, dan other similar products. One such bakery is Halber Bakery in Tanjungpinang, located on Jalan Ganet, across from the Jami' Miftahul Falah Mosque, in the city of Tanjungpinang, Pinang Kencana Village, East Tanjungpinang District, Riau Isldans Province. This study aims to analyze the effect of service quality delivery on customer satisfaction at Halber Bakery in Tanjungpinang.

This study employs a descriptive quantitative approach. The study population consists of all 1,700 customers of Halber Bakery Tanjungpinang. Based on the number of customers in January 2026, the sample size was set at 94 respondents. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires dan interviews. Data analysis was performed using SPSS version 25, including descriptive statistical analysis, validity testing, reliability testing, normality testing, multicollinearity testing, heteroscedasticity testing, simple linear regression, the t-test, dan the coefficient of determination (R^2) test.

The results of this study found that service quality, as measured by the indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, partially influences customer satisfaction at Halber Bakery in Tanjungpinang. The variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy have a positive dan significant influence on customer satisfaction at Halber Bakery in Tanjungpinang.

Keywords: Service Quality Delivery, Customer Satisfaction, Halber Bakery.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Table 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka

ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Table 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Table 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Table 0.4: Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

- Ta' marbutah hidup Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
- Ta' marbutah mati
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
- Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tdana syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan

dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha fahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha fahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sdanang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sdanangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-umuru jamī`an/Lillāhil-umuru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Pengantaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Halber Bakery Kota Tanjungpinang** untuk memenuhi syarat kelulusan program studi S1 Manajemen Bisnis Syariah.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Dr. Fadhila Yonata, M.Pd., selaku Plt Wakil Ketua I STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Rahmad Budi Harto selaku Wakil Ketua III STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

5. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
6. Bapak Firdaus, M.H selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan, bimbingan, dan nasihat pada penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Sudanto, SE. MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, serta memberi arahan, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi.
8. Ibu Sella Kurnia Sari, M.Sc selaku Penasihat Akademik yang selalu membantu, mendidik, dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selama ini telah mengajar materi dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
10. Kepada Bapak Sandi Novembri selaku pemilik toko roti Halber Bakery Tanjungpinang, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Halber Bakery Tanjungpinang hingga tuntas.

Penulis tidak dapat membalas apa yang telah mereka berikan, semoga Allah SWT mencatat semua dan memberikan balasan itu sebagai amal perbuatan yang mendapat pahala disisi-Nya.

Disamping itu, penulis menyadari bahwa apa yang telah penulis kerjakan ini tentunya masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap akan ada penelitian selanjutnya yang lebih baik, sehingga dapat memperkaya khazanah

keilmuan. Semoga karya ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi masyarakat umumnya. Aaamiiinnn.

Bintan, 21 Juli 2026

Penulis

Eka Afriliyani
NIM.22612052127



MOTTO

﴿فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ﴾

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”

“Keberhasilan adalah hasil kerja keras, ketekunan, dan belajar dari kegagalan”

(Colin Powell)



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'Aalamin, sujud serta puji syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, teruntuk kedua orang tuaku tercinta, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis menyadari bahwa di balik keheningan itu terdapat doa yang selalu mengalir untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, mungkin tidak selalu menyatakannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak ternilai. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis capai, termasuk selesainya skripsi ini, merupakan bagian dari doa serta harapan kalian. Penulis berterima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.

Kedua, teruntuk saudara kandung yang penulis sayangi dan selalu mendoakan, memberikan dukungan kepada penulis hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini, serta menjadi alasan penulis bertahan sejauh ini. *Tumbuh lebih baik dibanding diriku.*

Ketiga, saya persembahkan kepada almamater saya Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Keempat, saya persembahkan kepada sahabat-sahabat tercinta Abcd 5 dasar yang selalu memberikan semangat, dan tempat bertukar pikiran serta turut membantu

penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih untuk segala bantuan dan dukungannya.

Kelima, saya persembahkan kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 4 tahun 2022.

Dan yang terakhir, saya persembahkan kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan, tidak menyerah, dan terus berjuang sampai pada tahap ini. Terima kasih telah memilih untuk terus belajar, bertumbuh, dan percaya pada kemampuan diri sendiri. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi amal baik dan membawa manfaat di masa depan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
MOTTO	xviii
KATA PERSEMBAHAN.....	xix
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Batasan Masalah.....	5
E. Kajian Terdahulu.....	7
F. Kerangka Teori	12
G. Sistematika Pembahasan	14
 BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	 15
A. Kepuasan Konsumen.....	15
B. Konsep <i>Delivery Service</i> (Layanan Pengantaran).....	20
C. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	22
D. Model Servqual Untuk Mengukur <i>Delivery Service</i>	33

E. Teori <i>Expectation – Confirmation</i>	34
F. Hubungan <i>Delivery Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	34
G. Hipotesis	35
H. Operasional Variabel	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Jenis Data	45
D. Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	47
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	56
A. Tinjauan Umum Lokasi	56
B. Penyajian Data Penelitian.....	61
C. Analisis Data Penelitian	84
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel	37
Tabel 2.2 Klasifikasi Nilai Rata-rata	48
Tabel 2.3 Daftar Harga dan Menu di Toko Roti Halber <i>Bakery</i>	60
Tabel 2.4 Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 2.5 Usia Responden.....	62
Tabel 2.6 Pekerjaan Responden.....	62
Tabel 2.7. Pendapatan Bulanan Responden	63
Tabel 2.8 Frekuensi Pembelian Roti Responden	64
Tabel 2.9 Cara Pembelian Utama Responden	65
Tabel 2.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Per Variabel	65
Tabel 2.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Pengantaran.....	66
Tabel 2.12 Total Keseluruhan Variabel X	70
Tabel 2.13 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	71
Tabel 2.14 Rata-rata Keseluruhan Variabel Y	74
Tabel 2.15 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 2.16 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 2.17 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 2.18 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 2.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 2.20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	81
Tabel 2.21 Hasil Uji Parsial.....	83
Tabel 2.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	13
Gambar 1.2 Logo Toko Roti Halber <i>Bakery</i>	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi sekarang ini, kualitas layanan pengantaran menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah bisnis termasuk di sektor industri makanan dan minuman, terutama toko roti (*bakery*). Kualitas layanan pengantaran didefinisikan sebagai sejauh mana proses distribusi mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen, termasuk ketepatan waktu pengantaran, keakuratan pesanan, serta responsivitas dalam menanggapi keluhan.¹ Selain itu, pada produk roti yang memiliki daya simpan cenderung singkat dan tekstur yang mudah rusak, kehdanalan sistem pengantaran bukan hanya soal memindahkan produk saja, tetapi juga berperan menjaga kualitas dan penampilan produk sampai ke tangan konsumen.² Pengantaran yang dikelola dengan baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen secara signifikan.³ Oleh karena itu, kualitas layanan pengantaran merupakan bagian penting dari keseluruhan kualitas layanan dan dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas konsumen.⁴

¹ Ryan De Fretes dan Michael, 'Analisis Dampak Logistic Service Quality Dan Perceived Importance Terhadap Customer Satisfaction Pada Jasa Layanan Logistik JNE', in *Universitas Bina Sarana Informatika*, 2023, p. 3.

² Rhani Rhiswdani, dkk., 'Optimization of Logistics Management dan Distribution of Bakery Products at PT. Nippon Indosari Corpindo Tbk Purwakarta', *Journal of Management*, 4.2 (2025), 316–33 <<https://myjournal.or.id/index.php/JOM>>.

³ Susi Susesti Adianti & Adrianto Trimarjono, 'Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J & T Express Ptc Surabaya', *Wijaya Kusuma Surabaya University.*, 2024.

⁴ Hamid Aliyah Bilkis, dkk., 'The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction', *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4 (2026), 548–57 <<https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3122>>.

Namun, dalam kenyataannya, mempertahankan konsistensi kualitas layanan pengantaran masih menjadi tantangan operasional yang rumit bagi pelaku bisnis. Permasalahan umum yang sering muncul di lapangan meliputi kesalahan pengantaran pesanan (*wrong item delivered*) akibat kelalaian dalam proses pemilahan produk, serta terbatasnya jumlah armada pengantaran saat terjadi lonjakan permintaan.⁵ Resiko ini menjadi lebih serius pada produk roti, dimana penanganan yang tidak teliti selama perjalanan sering kali menyebabkan produk yang diterima oleh konsumen dalam kondisi cacat, bentuk yang tidak sempurna dan rusak, serta topping yang mencair.⁶ Akibatnya, dampak fisik ini secara langsung menurunkan persepsi kualitas produk dimata konsumen dan memicu terjadinya keluhan dari konsumen (*costumer complaints*).⁷

Tantangan operasional menjadi lebih sulit ketika harus mempertimbangkan efisiensi biaya dan keterbatasan wilayah geografis. Banyak toko roti menawarkan fasilitas bebas biaya kirim (*free ongkir*) untuk menarik minat beli konsumen.⁸ Akan tetapi, kebijakan *free ongkir* ini umunya dibatasi oleh jarak tempuh pengantaran yang sangat terbatas serta adanya batas minimal pemesanan (*minimum order threshod*) yang harus dicapai.⁹ Kondisi ini sering menimbulkan kekecewaan bagi

⁵ Amel Dika Fista Lamdana dan Indro Kirono, 'Analisis Faktor Penyebab Gagal Kirim Paket Menggunakan Metode FTA dan FMEA Pada PT XYZ', *Jurnal Manajemen Dewantara*, 10.1 (2025), 1–13.

⁶ Rizki Riyanto, dkk., 'Usulan Perbaikan Kualitas Roti Kopyor Di CV Sawargi Bakery Menggunakan FMEA' <<https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsies.v6i1.23357>>.

⁷ Arifin Zainal, 'Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Semen Gresik', 2013, p. 1.

⁸ Nurholila, 'Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee', 2025, p. 28.

⁹ Mazela Finta Tri, 'Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Gratis Ongkir dan Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Platform Shopee', 2024, p. 6.

konsumen yang berada di luar area jangkauan atau hanya ingin memesan dalam jumlah sedikit sehingga berpotensi menghambat peluang penjualan yang lebih besar.

Permasalahan dalam layanan pengantaran semakin jelas pentingnya di tingkat operasional lokal karena keterbatasan ekosistem pendukung. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah kesulitan mencari kurir lokal yang bisa didanakan, jujur, serta paham dengan baik jalur dan peta wilayahnya. Kurangnya tenaga kurir lokal menyebabkan hambatan dalam proses pengiriman, sehingga mengganggu waktu pengantaran, terutama pada saat jam sibuk (*peak hours*). Hal ini membuat pelaku usaha harus lebih berhati-hati dalam memilih mitra pengantar agar tidak merusak citra toko di mata para konsumen lokal.¹⁰

Menanggapi masalah dalam sistem pengantaran pihak ketiga, banyak toko roti (*bakery*) mengambil inisiatif untuk menjalankan layanan pengantaran mandiri (*self delivery*) dengan mengandalkan saluran komunikasi langsung seperti *WhatsApp* dan fitur *Direct Message (DM) Instagram* konsumen bisa menanyakan hal-hal yang mereka butuhkan, melakukan pemesanan, hingga melakukan konfirmasi pembayaran.¹¹ Sistem pemesanan mandiri ini memang menghemat biaya komisi aplikasi, tetapi sekaligus menciptakan masalah baru dalam hal manajemen operasional pengantaran. Mencatat pesanan secara manual melalui via

¹⁰ Mia Oktavia, 'Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Jual-Beli di Era Digital (Studi Pada Agen PT Ciomas Adisatwa Cabang Lampung)' *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2025).

¹¹ Delia Arminesti, 'Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram @ Cake_emadonat Pada Usaha Rumahan Ema Cake di Perawang' (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025) <[http://repository.uin-suska.ac.id/91138/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/91138/7/Skripsi Delia Arminesti ILKOM - Delia Arminesti Ilmu Komunikasi.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/91138/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/91138/7/Skripsi%20Delia%20Arminesti%20ILKOM%20-%20Delia%20Arminesti%20Ilmu%20Komunikasi.pdf)>.

chat berisiko tinggi memicu kesalahan manusia (*human error*), seperti salah mencatat alamat, mengganggu alur konfirmasi pembayaran, hingga keterlambatan merespon pesan (*slow respon*) yang menghambat alur pengantaran secara keseluruhan.¹²

Dinamika operasional pengantaran mandiri ini secara nyata terlihat pada toko roti Halber Bakery Tanjungpinang. Selain itu, jumlah pengantaran di toko ini sangat bervariasi, yakni bisa berkisar 3 hingga 18 kali pengantaran dalam sehari. Fluktuasi yang tajam ini menciptakan ketidakpastian dalam beban kerja, pada saat ada volume tinggi (18 pengantaran), kapasitas layanan, serta berpotensi tinggi menyebabkan kesalahan pesanan, kerusakan produk roti, dan keterlambatan. Sementara itu, keterbatasan kurir lokal dan kendala aturan *free ongkir* melalui *WhatsApp/DM Instagram* semakin memperumit upaya toko roti dalam menjaga kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan secara komprehensif di atas, Halber Bakery Tanjungpinang dipilih sebagai lokasi penelitian karena bisnis ini menggunakan sistem pemesanan langsung melalui *WhatsApp* dan *Direct Message (DM) Instagram*, serta mengatur pengantaran sendiri. Dalam praktiknya, Halber Bakery Tanjungpinang menghadapi berbagai tantangan nyata, seperti produk roti yang cacat dan rusak saat diterima, kesalahan pengantaran produk, serta waktu pengantaran yang terlambat. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan di toko roti Halber Bakery Tanjungpinang untuk menganalisis secara mendalam

¹² Indirokan Fadhillah, dkk., 'Rancang Bangun Sistem Pemesanan Berbasis Qr Code Dan Aplikasi Kasir Mobile di Warung Kopi Rumah Seduh', *Jurnal KHARISMA Tech*, 20.02 (2025), 132–146.

permasalahan terkait kualitas layanan pengantaran serta menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada, penelitian ini dibatasi agar dapat membahas lebih mendalam dan mencapai sasaran, yakni sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan pengantaran.
2. Penelitian dilakukan di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan pengantaran di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?
3. Apakah kualitas layanan pengantaran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka penelitian bertujuan untuk sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pengantaran di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pengantaran terhadap kepuasan konsumen di toko roti Halber *Bakery* Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menyampaikan informasi mengenai kualitas layanan pengantaran terhadap kepuasan konsumen.
- b. Kegunaan Praktis, bagi peneliti penelitian ini merupakan proses pembelajaran yang menghubungkan antara teori dengan praktik yang dituangkan ke dalam sebuah karya ilmiah.

3. Kegunaan Empiris

- a. Untuk peneliti berikutnya, dapat berguna sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang serupa.

- b. Untuk kebijakan, bagi instansi hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan, khususnya dalam merumuskan strategi pemasaran yang berfokus pada kepuasan konsumen.

E. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain, dan sekaligus untuk melihat penelitian ini, maka penting untuk meninjau penelitian-penelitian yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini adalah:

1. **Judul Penelitian:** Pengaruh *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman di Lampung oleh Ardiansyah Japlan dan Suryadi (2022).¹³ **Variabel Penelitian:** *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2), *Reliability* (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y). **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian dengan menggunakan analisis *SEM (Structural Equation Modeling)*, diperoleh *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana $(\gamma_1) = 0,07$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} = 0,72$ lebih kecil dibanding nilai $t_{tabel} (\alpha=0,05) = 1,66$, *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana $(\gamma_2) = 0,58$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} = 3,57$ lebih besar dibanding nilai t_{tabel} , *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana $(\beta_1) = 1,27$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} = 6,22$ lebih besar

¹³ Ardiansyah Japlan dan Suryadi Suryadi, 'Pengaruh *Tangibles*, *Responsiveness*, Dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung', *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16.2 (2022), 332–40 <<https://doi.org/10.24127/jm.v16i2.1121>>.

dibanding nilai t_{tabel} , *tangibles* tidak berpengaruh terhadap *reliability*, serta *responsiveness* dimana masing masing $\gamma_{\eta1\xi1}= 0,01$ serta $(\gamma_{\eta1\xi2})= 0,69$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} = 5,25$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} = 0,05$ lebih kecil dibanding nilai t_{tabel} . **Perbedaan:** Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah konsumen jasa pengiriman barang yang berlokasi di Lampung dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Accidental Sampling* menggunakan rumus proporsi binominal yang digunakan untuk mengumpulkan sampel sebesar 70 orang responden. Selain itu, teknik analisis data menggunakan *SEM (Structural Equation Modeling)*. Namun, perbedaanya terletak pada variabel penelitian yang dikaji, sampel, dan teknik analisis data yang digunakan. Penelitian Ardiansyah Japlan dan Suryadi meneliti 3 indikator kualitas layanan tanpa menyoroti 5 indikator kualitas layanan, sedangkan penelitian peneliti secara spesifik mengkaji 5 indikator kualitas layanan sebagai faktor kepuasan konsumen, lokasi penelitian juga berbeda penelitian Ardiansyah Japlan dan Suryadi di Lampung sedangkan penelitian peneliti di Kota Tanjungpinang.

2. **Judul Penelitian:** Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi oleh Vika Trilitami dan Nina Nurhasanah (2023).¹⁴ **Variabel Penelitian:** Harga (X1), Kualitas Layanan (X2), Kepuasan Konsumen (X3), dan Loyalitas Pelanggan (Y). **Hasil Penelitian:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga secara langsung

¹⁴ Nina Nurhasanah, 'Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi', *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi*, 2. November (2023), 129–41 <<https://doi.org/10.58738/kendali.v2i1.496>>.

mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan harus memastikan kepuasan pelanggan sebagai mediasi agar pengaruhnya semakin meningkat. Implikasi manajerial pada penelitian ini diharapkan perusahaan agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa nyaman dan tetap memilih menggunakan produk dari J&T dibandingkan dengan kompetitornya. **Perbedaan:** Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vika Trilitami dan Nina Nurhasanah, sampel berjumlah 125 responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *SEM PLS (Partial Least Square)*, sementara penelitian peneliti menggunakan 94 responden dengan teknik analisis data menggunakan *SPSS versi 25*. Selain itu, perbedaannya terletak pada variabel X1 dan Y serta lokasi penelitian. Penelitian Vika Trilitami dan Nina Nurhasanah adalah pengguna J&T yang tinggal di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, sementara konsumen dalam penelitian peneliti yang tinggal di Kota Tanjungpinang, dan hanya menitikberatkan pada kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

3. **Judul Penelitian:** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan oleh Dadang Masuku, Nurzalinar Joesah, Alan Budi Kusuma (2024).¹⁵ **Variabel Penelitian:** Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman juga

¹⁵ Dadang Masuku, dkk., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan', *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1.3 (2024), 208–22 <<https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>>.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan 84% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu (X2). Sisanya, 16%, dipengaruhi faktor faktor lain. **Perbedaan:** Dalam penelitian Dadang Masuku, Nurzalinar Joesah, Alan Budi Kusuma sampel yang digunakan adalah berjumlah 100 orang, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian peneliti adalah konsumen yang berjumlah 94 orang. Selain itu, penelitian Dadang Masuku, Nurzalinar Joesah, Alan Budi Kusuma Felix Sanjaya, Sutarno Sutarno, Arwin Arwin dilakukan pada perusahaan ekspedisi, sementara penelitian peneliti pada industry roti (*bakery*).

4. **Judul Penelitian:** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* oleh Aulia Dwi Sartika dan Murniyati (2025).¹⁶ **Variabel Penelitian:** Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun demikian, secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Singkatnya, nilai R^2 sebesar 0,769 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan

¹⁶ Aulia Dwi Sartika dan Murniyati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express', *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2.1 (2025), 104–11 <<https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202>>.

berkontribusi sebesar 76, 9% terhadap variasi kepuasan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memperkuat literatur pemasaran jasa di sektor logistik *e-commerce* serta memberikan masukan praktis bagi *Shopee Express* untuk terus meningkatkan kedanalan pelayanan, kecepatan pengiriman, serta efektivitas penanganan keluhan. *Perbedaan:* Namun terdapat perbedaan variabel seperti variabel X2 yang diteliti, dimana penelitian Aulia Dwi Sartika dan Murniyati Murniyati adalah Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express*, sementara penelitian peneliti hanya berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Selain itu, objek penelitian Aulia Dwi Sartika dan Murniyati Murniyati adalah jasa logistik *e-commerce* yakni *Shopee Express*, sedangkan objek penelitian peneliti industri roti (*bakery*).

5. **Judul Penelitian:** Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Daniarta Muzizat *Ninjaxpress* Sidoarjo oleh Salma Delia Putri dan Yuli Kurnia Firdausia (2026).¹⁷ **Variabel Penelitian:** Kualitas Layanan (X1), Kecepatan Pengiriman (X2), dan Kepuasan pelanggan (Y). **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peran kualitas layanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pertama, kualitas layanan terlihat dari kesediaan fasilitas layanan yang memadai, seperti *customer service*, *sistem tracking digital*, serta penerapan SOP yang jelas. Kedua, kecepatan pengiriman menjadi faktor utama yang berdampak pada kepuasan pelanggan melalui penerapan SLA. Ketiga,

¹⁷ Salma Delia, dkk., 'Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daniarta Muzizat *Ninjaxpress* Sidoarjo', 15.01 (2026), 481–95.

kepuasan pelanggan merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. **Perbedaan:** Pada penelitian Salma Delia Putri dan Yuli Kurnia Firdausia menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam peran kualitas layanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Daniarta Muzizat *Ninjaxpress* Sidoarjo. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, sementara penelitian peneliti merupakan kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan aplikasi *SPSS versi 25*. Namun, terdapat perbedaan seperti lokasi dan variabel X2 penelitian. Dari segi tempat penelitian Salma Delia Putri dan Yuli Kurnia Firdausia adalah perusahaan jasa logistik di Sidoarjo, sementara penelitian peneliti adalah toko roti (*bakery*) di Kota Tanjungpinang.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah struktur konseptual yang mengintegrasikan teoriteori relevan sebagai dasar ilmiah untuk menganalisis hubungan antar variabel. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel bebas dan terikat.¹⁸

Kerangka teori dalam penelitian ini menguraikan komponen-komponen apa yang akan diteliti dan disusun menjadi variable-variabel yang dapat diukur. Selain itu, penelitian ini mengkaji pengaruh antara variabel independen Kualitas Layanan Pengantaran (X) kemudian variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013).

Kualitas layanan pengantaran mencakup semua upaya perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen sehingga kini menjadi komponen penting yang secara langsung mempengaruhi pengalaman konsumen dan tingkat kepuasan mereka.¹⁹

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan puas antara harapan dan kenyataan dari layanan yang diberikan terpenuhi.²⁰ Semakin terpenuhi harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Maka dapat dipahami bahwa Kualitas Layanan yang baik dan tepat dapat membantu terciptanya Kepuasan Konsumen.

Gambar 1.1 Kerangka Teori



¹⁹ T. W. Aulia, 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nalaldan Bakedhouse Di Kecamatan Kuantan Tengah', *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6 (2025), 366–83.

²⁰ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, ed. by M Hamdi HS, UIN KHAS Press (Jawa Timur, 2023).

G. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah, kajian terdahulu, kerangka teoritis, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL

Pada Bab ini menjelaskan kerangka teori yakni menguraikan tentang kepuasan konsumen, kualitas layanan pengantaran, konsep *delivery service*, dan operasional variabel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini metode penelitian tersusun atas pemaparan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, serta mengenai metode analisis data.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada Bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden, variabel dan hasil analisis data serta pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, saran serta kata penutup sebagai akhir pembahasan.²¹

²¹ Tim Penyusun, Buku Pedoman, dan Penulisan Skripsi, '*Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*', 2022, 16.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari Zelvian Lendy, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Aisyah, “Pengaruh Harga, Service Delivery, dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang JNE Cabang Lamongan)”, *Skripsi*, Fakultas Teknik dan Bisnis Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, 2021.
- Alfajar Fachrul, dkk., (2020), The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Makassar Jeans House Palu City, *PINISI Discretion Review*, 3.(1), 1-6. <https://doi.org/10.26858/pdr.v3i1.12467>.
- Ameer Irfan, (2013), Satisfaction-A Behavioral Perspective on Consumer: Review, Criticism dan Contribution, *International Journal of Research Studies in Management*, 3. (1), 75-82. <https://doi.org/10.5861/ijrsm.2013.406>.
- Amiruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Sukoharjo: CV. Pradina Pustaka Grup, 2022.
- Arminesti Delia, “Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram @ Cake_emadonat Pada Usaha Rumahan Ema Cake di Perawang”, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025.
- Azizah Nuril, dkk., (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Desain dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Honda Scoopy di Kecamatan Mayang Jember, *JMBI: Jurnal Manajemen Bisnis dan Informatika*, 4.(1), 93-107. <https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v4i1.912>.
- Balinado Roy Justine, dkk., (2021), The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, dan Complexity*, 7.(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>.
- Bilkis Aliyah Hamid, dkk., (2026), The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction, *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4.(1), 548–557. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3122>.
- Chandra Teddy, dkk., *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, Purwokerto: CV.IRDH, 2020.

Delia Salma, dkk., (2026), Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Andiarta Muzizat Ninjapress Sidoarjo, *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 15.(01), 481-495. <https://doi.org/10.22437/jmk.v15i01.53726>.

Erwanto Pratisca Danika, “Pengaruh Promosi dan Costumer Delivery Service Terhadap Repatronage Intention Pada MC Donald Gresik Kota Baru”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, 2020.

Fadhilah Indirokan, dkk., (2025), Rancang Bangun Sistem Pemesanan Berbasis Qr Code Dan Aplikasi Kasir Mobile di Warung Kopi Rumah Seduh, *Jurnal KHARISMA Tech*, 20.(2), 132-146. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v20i2.636>.

Fretes De Ryan dan Michael, “Analisis Dampak Logistic Service Quality Dan Perceived Importance Terhadap Customer Satisfaction Pada Jasa Layanan Logistik JNE”, *Skripsi*, Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara, 2023.

Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

Hafni Syafrida Sahir, *Metodologi Penelitian*, 2022.

Husnul Ibnatur Ruwah Nisak, *Statistik Deskriptif*, Tangerang Selatan: UNPAM Press, 2020.

Indartini Mintarti dan Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif: Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Bergdana*, Klaten: Penerbit Lakeisha, 2024.

Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.

Kotler Philip dan Keller Lane Kevin, *Marketing Management Edisi 15e*, Pearson, 2019.

Lamdana Fista Dika Amel dan Kirono Indro, (2025), Analisis Faktor Penyebab Gagal Kirim Paket Menggunakan Metode FTA dan FMEA Pada PT XYZ, *Jurnal Manajemen Dewantara*, 10.(1), 1-13. <https://doi.org/10.30738/md.v10i1.21564>.

Masuku Dadang, dkk., (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan, *JIBEMA: Jurnal Ilmu*

Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 1.(3), 208-222.
<https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>.

Muzakar Isa dan Apriliyana Icha, (2025), Kepuasan Pelanggan Dalam Perdagangan O2O (Online-To-Offline): Perspektif Fresh Product di Restoran Chinese Food Sarto Kenongo Purwodadi, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13.(2), 688-701. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jmp>.

Nap Darmawan Reynaldo Ferry, dkk., (2023), Influence of Service Quality dan Delivery Speed on Customer Satisfaction in Logistics Business, *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 9.(2), 145-159.
<https://doi.org/10.54324/j.mbt.v9i2.1580>.

Nurdin Ismail dan Hartati Sri, *Metodologi Penelitian Sosial*, 2019.

Nurhasanah Nina, (2023). Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi', Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi, *KENDALI: Economics and Social Humanities*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.58738/kendali.v2i1.496>.

Nurholila, “Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2015.

Oktavia Mia, “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Jual-Beli di Era Digital (Studi Pada Agen PT Ciomas Adisatwa Cabang Lampung)”, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2025.

Oliver L. Richard, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1997.

Poniman Rifky Akbar, dkk., “Model Peningkatan Pelayanan Jasa (Servis Excellent) Dengan Servqual dan Quality Function Deployment (QFD).”, *Laporan Penelitian*, Pusat Penelitian Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2019.

Pujianto Agung dan Mulyati Awin, *Ragam Penelitian dengan SPSS*, Tahta Media Group, 2022.

Putra Dwi Ridho, dkk., (2025), Design Penelitian Kuantitatif: Pengertian dan Macam-Macam Jenisnya. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5.(3), 191-199.
<https://doi.org/10.56832/edu.v5i3.1805>.

Rhiswandi Rhani, dkk., (2025), Optimization of Logistics Management dan Distribution of Bakery Products at PT. Nippon Indosari Corpindo Tbk

Purwakarta, *Journal of Management*, 4.(2), 316-333.
<https://myjournal.or.id/index.php/JOM>.

Rifa'i Khamdan, *Kepuasan Konsumen*, Jawa Timur: UIN KHAS Press, 2023.

Riyanto Rizki, dkk., (2026), Usulan Perbaikan Kualitas Roti Kopyor Di CV Sawargi Bakery Menggunakan FMEA, *In Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 6.(1), 391-400.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsies.v6i1.23357>.

Sartika Dwi Aulia dan Murniyati, (2025), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express, *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2.(1), 104-111.
<https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202>.

Sasmita Dea, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Camera Station Di Bandar Lampung),” *Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2020.

Setyawan Dodiet Aditya, *Modul Hipotesis dan Variabel Penelitian*. Surakarta: Tahta Media Group, 2021.

Soesana Abigail, *Metodologi Penelitian*, 2023.

Solahika Salma Fitria dan Ratnasari Tri Ririn, (2015), Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya 1, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2.(4), 322-339.

Solehudin Didin dan Kurniawan, (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Ekspres, *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 3.(3), 129-142. DOI: <https://doi.org/10.65255/jibma.v3i3.189>.

Suci Yuniar, dkk., (2014), Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Berdasarkan Pengukuran Menggunakan Service Quality (Servqual) di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2.(02), 98-109.
<https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/download/413/578>

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sulistiyowati Wiwik, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021.

Sumar'in, *Ekonomi Islam: Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Suryadi dan Japlani Ardiansyah, (2022), Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman di Lampung, *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16.(2), 332-340. <https://doi.org/10.24127/jm.v16i2.1121>.

Syekh Alu Muhammad bin Abdullah, *Lubab at Tafsir Min Ibnu Katsir Jilid 3*, Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 1994.

_____, *Lubab at Tafsir Min Ibnu Katsir Jilid 5*, Pustaka Imam Syafi'i, 1994.

_____, *Lubab at Tafsir Min Ibnu Katsir Jilid 6*, Pustaka Imam Syafi'i, 1994.

Tarumingkeng Rudy C, *Model SERVQUAL atau Gaps Model*, Bogor: RUDYCT e-Press, 2025.

Thabary at Jarir bin Muhammad, *Tafsir at Thabari Juz 30*, penerjemah: Ahmad Abdurraziq Al Bakri, dkk., Pustaka Azam, 2007.

Tim Penyusun, dkk., *Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*, 2022.

Tri Mazela Finta, "Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Gratis Ongkir dan Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Platform Shopee", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas, 2024.

Trimarjono Adrianto dan Adianti Susi Susesti, "Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express PTC Surabaya", *Skripsi*, Wijaya Kusuma Surabaya University, 2024.

Wahyu Try Aulia, (2025), Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nanaland Bakedhouse di Kecamatan Kuantan Tengah Riau, *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6.(2), 366-383. <https://ejournals.com/ojs/index.php/jkmt>.

Wahyudi Septian dan Castrow Ariyos Lion, (2025), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Feandra Cake Pekanbaru Ariyos. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Ilmu Sosial*, 3.(1), <https://orcid.org/0000-0002-5747-1589>.

Wibowo Danny, *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021.

Yusuf Hazin, “Pengaruh Kecepatan Pengiriman Barang, Fasilitas dan Respon Terhadap Keputusan Membeli Produk Pada PT. Dipa Puspa Labsains Jakarta”, *Tesis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta, 2015.

Zainal Arifin, “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Semen Gresik”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, 2013.

