

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DI J&T EXPRESS
KM. 8 ATAS TANJUNGPINANG**



Skripsi

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sarjana Strata Satu
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

HUSNUL KHATIMAH

NIM.211842

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husnul Khatimah

NIM : 211842

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintang, 26 Juni 2025
Saya yang menyatakan.



Husnul Khatimah
NIM: 211842

PENGESAHAN SKRIPSI



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepercayaan Pelanggan Di J&T Express Km.8 Tanjungpinang
Nama : Husnul Khatimah
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Telah dimunaqasyahkan pada :
Nilai Munaqasyah :
Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

Aulia Rahman, M.E.I
NIDN. 2130078802

Sekretaris

Fauziah Hanum, S.E.M.Ak
NIDN. 2003099401

Penguji I

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

Penguji II

Firdaus, M.H
NIDN. 2101079003

Bintan, Juli 2025

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Ketua,



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

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husnul Khatimah

NIM : 211842

Program studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepercayaan Pelanggan di J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang

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

Bintan, Juni 2025

Pembimbing I

Zulfa Hudiyan, M.A

NIDN.2111059104

Pembimbing II

Siti Maheran, Lc.,LL.M

NIDN.8859523419

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

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

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepercayaan Pelanggan di J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang

Yang ditulis oleh:

Nama : Husnul Khatimah

NIM : 211842

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

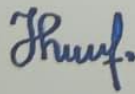
Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.E).

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Bintan, Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Zulfa Hudiyani, M.A
NIDN.2111059104



Siti Maheran, Lc., LL.M.
NIDN.8859523419

ABSTRAK

Husnul Khatimah, 2025, 211842 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepercayaan Pelanggan di J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya peningkatan dalam jumlah pelanggan dan peningkatan keluhan terkait kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman. Hal mendorong peneliti untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasinya sebanyak 97 responden. Sampel penelitian menggunakan teknik non probability sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner di sebarakan ke pelanggan. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, sehingga hipotesis dapat di terima, serta hasil uji koefisien di peroleh nilai (R Square), 59,4% yang berarti bahwa kemampuan yang dimiliki validitas independen kuat untuk menjelaskan variabel dependent dan sisanya 40,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan Pelanggan*

ABSTRACT

Husnul Khatimah, 2025, 211842 The Effect of Service Quality and Punctuality on Customer Trust at J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang. Sharia Business Management Study Program, STAIN Sultan Abdurrahman Riau Islands.

This research is based on an increase in the number of customers and an increase in complaints related to service quality and delivery timeliness. This prompted the researcher to analyze the influence of service quality and punctuality on customer trust at J&T Express Km.8 over Tanjungpinang. The type of research used is quantitative research. The population is 97 respondents. The research sample used a non-probability sampling technique. Data collection was carried out by questionnaire method distributed to customers. The analysis technique uses multiple linear regression. Data that have qualified for analysis are processed using the help of the SPSS 25 program.

The results of this study show that the variables of service quality and punctuality have a positive and significant effect on customer trust, so that the hypothesis can be accepted, as well as the results of the coefficient test obtained (R Square), 59.4% which means that the ability of independent validity is strong to explain dependent variables and the remaining 40.6% can be explained by other variables outside of the research variable.

Keywords: *Service Quality, Punctuality, Customer Trust*

PEDOMAN TRANSLITER ARAB-LATIN

Sistem transliterasi yang digunakan dalam skripsi ini mengikuti pedoman transliterasi Arab-Latin yang merupakan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Nomor 158 tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987), tanggal 22 Januari 1988. Bagian-bagian pokok dari Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	śa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şād	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	“iddah
-----	---------	--------

Ta' marbutah

1. Bila dimatikan ditulis

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Bila ta' marbuta hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

الفترى زكات	Ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
-------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	\bar{A}
جاهلية		<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	\bar{A}
يسعى		<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	\bar{I}
كريم		<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	\bar{U}

فروض	<i>Furūd</i>
------	--------------

Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم		<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول		<i>Qaulun</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaannirrahim

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman *nuranniyah* yakni *addinul* Islam.

Penulis sangat menyadari bahwa penyelesaian penulisan Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari itulah, dengan segala hormat dan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag, selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M.Ag, selaku 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 H. Rahmad Budi Harto, S.E, MM, selaku Wakil Ketua III STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak Kamaruzaman, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

6. Ibu Zulfa Hudiyani, M.A selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta memberikan banyak arahan dan masukan selama peneliti melakukan bimbingan skripsi ini.
7. Ibu Siti Maheran, Lc., LL.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta memberikan banyak arahan dan masukan selama peneliti melakukan bimbingan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, yang telah mendidik dan berbagi pengetahuan kepada penulis.
9. Pihak J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang yang telah memberikan izin, bantuan dan Kerjasama dalam pengumpulan data penelitian.
10. Kepada kedua orangtua dan adik kandung serta keluarga dari penulis yang telah memberikan do'a di setiap sholatnya, memberikan kasih sayang yang tak terhingga disetiap waktunya sehingga membuat penulis mampu menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Terimakasih untuk segala dukungan waktu, semangat, motivasi dan fikiran serta kesabaran di sepanjang proses penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman tercinta Fuji Hidayah, Alia Suci Davita, Vinia Sanih, Muhammad Izam Hadriansah, Anggun Dwi Lestari, Ainun Mardia, Sahfiqi Defa Ramadani yang selalu menemani dan turut serta membantu penulis dalam setiap proses pembuatan skripsi ini, yang selalu bersama dalam suka maupun duka, terimakasih penulis ucapkan untuk segala bantuan dan dukungannya kepada penulis.

12. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah
Angkatan 3 tahun 2021

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

Disamping itu pula, penulis sadari apa yang telah penulis kerjakan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, sangat besar harapan penulis agar ada penelitian-penelitian berikutnya yang lebih sempurna dalam meneliti penelitian yang serupa, dengan demikian dapat menambah khazanah pemikiran-pemikiran nusantara. Semoga apa yang telah penulis buat ini, dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri serta umumnya bagi masyarakat. Aamiin...

Bintan, 19 Juni 2025

Penulis

Husnul Khatimah

NIM: 211842

MOTTO

“Setetas keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama
kesulitan itu ada kemudahan”

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

KATA PERSEMBAHAN

Kepada Yang Maha Kuasa Allah SWT, syukur alhamdulillah atas segala limpahan rahmat, petunjuk, dan keberkahan-Nya yang telah memberikan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Kedua orang tua saya tercinta dan Adik-adik saya tercinta, alhamdulillah atas kasih sayang, doa, dan dukungannya selalu. Orang tua saya adalah alasan penulis untuk tetap kuat dalam setiap langkah kehidupan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan berkah kepada kedua orang tua.

Terima kasih kepada keluarga yang selalu memberikan semangat dan kehangatan dalam setiap saat kebersamaan. Alhamdulillah atas kehadiran kalian yang menjadi sumber kebahagiaan dan kekuatan. Segala bantuan dan motivasi menjadi berkah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh rasa syukur, saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan terima kasih dan kebahagiaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITER ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xii
MOTTO	xv
KATA PERSEMBAHAN	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan masalah.....	7
D. Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Terdahulu.....	8
F. Kerangka Teori.....	12
G. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KONSEP TEORITIS & OPERASIONAL VARIABEL	17
A. Kerangka Teori.....	17
1. Kualitas Pelayanan	17
a. Definisi Kualitas Pelayanan	17
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	20
2. Ketepatan waktu.....	21

a.	Definisi Ketepatan Waktu	21
b.	Faktor – faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu.....	22
c.	Dimensi dan Indikator Ketepatan Waktu.....	23
d.	Ketetapan Waktu Dalam Perspektif Islam	23
3.	Kepercayaan Pelanggan.....	25
a.	Definisi Kepercayaan Pelanggan	25
b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan....	25
c.	Dimensi dan Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	26
d.	Kepercayaan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	27
B.	Hipotesis	28
C.	Hubungan Antar Variabel (Konseptual & Empris).....	29
1.	Pengaruh antar variabel.....	29
2.	Operasional variabel	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A.	Desain Penelitian.....	32
1.	Jenis penelitian	32
2.	Lokasi & waktu penelitian	32
3.	Subjek dan Objek Penelitian	32
B.	Populasi & Sampel	33
1.	Populasi.....	33
2.	Sampel	33
C.	Teknik Pengumpulan Data	35
1.	Kuesioner	35
2.	Observasi.....	36
D.	Teknis Analisis Data.....	36
1.	Uji Validitas & Uji reliabilitas	36
a.	Uji validitas	36
b.	Uji Reliabilitas	37
2.	Uji Asumsi Klasik	37
a.	Uji normalitas	37
b.	Uji Heteroskedastisitas	38
c.	Uji Multikolinearitas.....	38

3.	Uji Hipoteis	39
a.	Analisis regresi linier berganda	39
b.	Uji Parsial & Simultan	39
c.	Koefisien determinasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN & ANALISIS DATA.....		42
A.	Tinjauan Umum Lokasi	42
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
2.	Sejarah Singkat J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang.....	42
3.	Visi Dan Misi J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang.....	43
B.	Penyajian Data Penelitian.....	43
1.	Karakteristik responden.....	43
a.	Deskripsi Kelamin Responden	44
b.	Deskripsi Responden Berdasarkan usia	44
c.	Pekerjaan responden.....	45
d.	Penghasilan responden	45
2.	Uji Instrumen.....	46
a.	Uji Validitas.....	46
b.	Uji Reabilitas.....	47
3.	Uji Asumsi klasik	48
a.	Uji normalitas	48
b.	Uji Heteroskedastisitas	49
c.	Uji Multikolinearitas.....	50
4.	Deskriptif Statistik Variabel	51
a.	Variabel Kualitas Pelayanan	51
b.	Variabel Ketepatan Waktu.....	55
c.	Variabel Kepercayaan Pelanggan	57
	Tabel 1. 19 Rata-rata Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)	57
5.	Analisis Regresi & Uji Hipotesis	60
a.	Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	60
b.	Uji t (Uji Parsial)	62
c.	Uji F (Uji Sumultan)	64
d.	Uji Determinasi (R^2)	65

C. Analisis Data	66
BAB V.....	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSKATA	84

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Layanan Jasa Kirim Menurut Top Brands Indeks 2024	1
Tabel 1. 2 Operasional variabel.....	31
Tabel 1. 3 Pengukuran skala <i>Likert</i>	35
Tabel 1. 4 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 1. 5 Umur Responden	44
Tabel 1. 6 Pekerjaan responden	45
Tabel 1. 7 Penghasilan Responden	45
Tabel 1. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 1. 9 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu	46
Tabel 1. 10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan	46
Tabel 1. 11 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 1. 12 Uji normalitas.....	48
Tabel 1. 13 Uji Heteroskedastitas	49
Tabel 1. 14 Uji multikolinearitas	50
Tabel 1. 15 Stastik Deskriptif Variabel X1.....	51
Tabel 1. 16 Rata-rata Keseluruhan variabel Kualitas pelayanan X1	54
Tabel 1. 17 Rata- rata Variabel Ketepatan waktu (X2).....	55
Tabel 1. 18 Rata-rata Keseluruhan variabel Ketepatan Waktu (X2).....	56
Tabel 1. 19 Rata-rata Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)	57
Tabel 1. 20 Rata- rata Keseluruhan Variabel Kepercayaan pelanggan (Y)	59
Tabel 1. 21 Uji regresi linier berganda.....	60
Tabel 1. 22 Uji t	63
Tabel 1. 23 Uji F	64
Tabel 1. 24 Uji determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pelanggan Pertahun 2022-2024 J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang	5
Gambar 1. 2 Data Jumlah Layanan Tahun 2024 J&T Express Km. 8 Atas Tanjungpinang	5
Gambar 1. 3 Keluhan penggunaan J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang	6
Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis di Indonesia begitu meningkat kemajuan dan teknologi di dunia cukup signifikan terutama dalam hal bagaimana mereka dapat memfasilitas interaksi pelanggan dan menyediakan sistem transaksi online yang ramah pengguna dan efektif. Karena berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan zaman yang semakin canggih dan modern. Begitu pula dengan jasa pengiriman barang di Indonesia sekarang tinggi jasa pada bisnis yang bergerak ekspedisi pengiriman terjadi, hal ini yang menyebabkan proses pengiriman di bisnis ekspedisi menjadi semakin aktif.¹

Kepopuleran terhadap belanja online di Masyarakat dalam beberapa tahun terakhir menjadi pendorong tumbuhnya sektor logistik di tanah air dengan ditandai adanya sebuah peningkatan penggunaan layanan jasa kirim.

Tabel 1. 1 Persentase Layanan Jasa Kirim Menurut Top Brands Indeks 2024

TAHUN	BRAND	TBI	TOP
2024	J&T Express	50.90%	TOP
2024	JNE Express	11.50%	TOP
2024	TIKI	10.20%	TOP
2024	Pos Indonesia	9.40%	
2024	DHL	4.10%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

¹ Berliana Handayani, Suharyati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)," *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* Volume 1, (2020): Hal 56.

Data menunjukkan bahwa J&T Express mendominasi pasar jasa kurir di Indonesia pada tahun 2024, dengan pangsa pasar 50,90%. J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia menyediakan layanan pengiriman barang seluruh Indonesia dengan estimasi waktu yang dijanjikan.²

Kepercayaan pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan bisnis, karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memiliki pengaruh penting dan sangat mendasar, harapan pelanggan akan berdampak pada semakin tingginya kepercayaan pelanggan yang akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan namun apabila Perusahaan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan maka semakin rendahnya kepercayaan pelanggan akan berdampak pada loyalitas pelanggan.³

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Layanan yang baik mencakup berbagai aspek seperti keramahan petugas, kemudahan proses pengiriman, serta kehandalan layanan. Namun tidak hanya kualitas pelayanan yang menjadi perhatian, ketepatan waktu pengiriman juga yang membangun kepercayaan pelanggan. Pelanggan mengharapkan paket yang mereka kirim atau terima tiba sesuai dengan jadwal yang dijanjikan karena hal ini berkaitan langsung

² Melisari, Eka Farida, and Restu Millaningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma)," *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* 1, no. 5 (2022): 41–49.

³ K.A. Padmawati and G.P.A.J. Susila, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Kecamatan Buleleng," *Jurnal Manajemen* 8, no. 3 (2022): 566.

dengan kebutuhan dan kepercayaan pelanggan mereka terhadap jasa pengiriman.⁴

Dalam kualitas pelayanan, seorang pelayan harus betul-betul memperlakukan sebaik mungkin. Rasulullah memberikan contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar Ketika berinteraksi dengan orang lain.

Dalam surah Ali ‘Imran 159:

فِيمَا رَحْمَةً مِنْ أُمَّهِ لِيَرْحَمَنَّكَ وَأَنْتَ رَحِيمٌ
مَنْ حَمَلَ ثِقَتَهُ فَإِنَّ شَاءَ اللَّهُ يَخْتِمْ لَهَا جَلْدًا
مِنْ أُمَّهِ لِيَرْحَمَنَّكَ وَأَنْتَ رَحِيمٌ
مَنْ حَمَلَ ثِقَتَهُ فَإِنَّ شَاءَ اللَّهُ يَخْتِمْ لَهَا جَلْدًا
مِنْ أُمَّهِ لِيَرْحَمَنَّكَ وَأَنْتَ رَحِيمٌ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal..”

Wahai rasul, sesungguhnya kemudahan dan kelapangan dada dalam berinteraksi dengan kaummu tidak lain disebabkan rahmat dari Allah yang ditanamkan dalam hatimu. Agar kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka dalam menyebarkan agama. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar atau buruk perangai, keras hati, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan agama dan dunia tentang segala yang tidak bertentangan dengan syariat atau yang belum diturunkan dalam wahyu. Kemudian apabila kamu telah

⁴ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018).

membulatkan tekad setelah bermusyawarah, maka bertawakkallah dengan menyerahkan semua urusan kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal dan menyerahkan urusannya kepada-Nya. Tawakkal adalah menyerahkan segala urusan kepada Allah.⁵

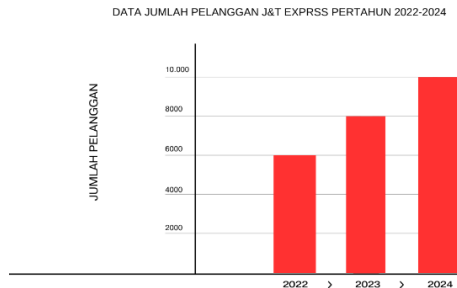
Ketepatan waktu sangat penting mengingat ketepatan waktu produk pesanan akan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Ketepatan waktu hal yang sangat diutamakan bagi perusahaan karena akan menyangkut citra Perusahaan, ketepatan waktu yang sesuai dalam pengiriman barang merupakan pendekatan strategi pemasaran Perusahaan. Ketepatan waktu yang berkualitas, apabila ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna jasa tersebut.⁶

J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang berlokasi strategis, memudahkan akses pelanggan dan menjangkau potensi pasar yang besar, sehingga volume pengiriman meningkat. Data menunjukkan pertumbuhan jumlah pelanggan yang signifikan dari tahun 2022 hingga 2024:

⁵ Syaikh Prof. Dr. Wahbah az- Zuhailili, *Tafsir Al- Wajiz* (pakar fiqih dan tafsir negeri Suriah,).

⁶ T Huda, S Nuringwahyu, and A Chanafi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Menggunakan Kuesioner," *Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan J&T Grati Pasuruan 14*, no. 3 (2023): 88.

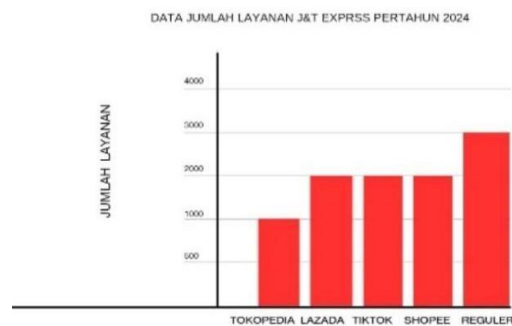
Gambar 1. 1 Data Jumlah Pelanggan Pertahun 2022-2024 J&T Express Km.8 Atas Tanjungpinang



Sumber: J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang Pertahun 2022-2024

Pertumbuhan jumlah pelanggan J&T Express di KM. 8 atas Tanjungpinang dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Perusahaan. Untuk berbagai jenis pengiriman, termasuk pengiriman reguler, pengiriman dari platform e-commerce seperti Shopee, TikTok, Lazada, dan Tokopedia.

Gambar 1. 2 Data Jumlah Layanan Tahun 2024 J&T Express Km. 8 Atas Tanjungpinang



Sumber: J&T Express Km. 8 Atas Tanjungpinang Pengguna Tahun 2024

Total penggunaan layanan J&T Express di cabang ini mencapai 10.000 pengiriman sepanjang tahun 2024, mencakup pengiriman reguler dan e-commerce, menunjukkan potensi pertumbuhan yang besar. Namun, di balik pertumbuhan ini, terdapat peningkatan keluhan pelanggan

terkait kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman, seperti keterlambatan paket dan pelayanan yang kurang optimal. Fenomena ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan.

Gambar 1.3 Keluhan penggunaan J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang



Sumber : jet.co.id

Berdasarkan fenomena peningkatan jumlah pelanggan yang diiringi dengan keluhan terkait kualitas pelayanan dan ketepatan waktu, serta krusialnya kedua faktor tersebut dalam membangun kepercayaan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul ***“Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express KM.8 atas Tanjungpinang”***

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, penelitian ini difokuskan pada penggunaan data pelanggan pada tahun 2024. Objek yang diteliti terbatas pada penggunaan layanan reguler J&T Express, dengan jumlah responden sebanyak 3.000 pelanggan yang menggunakan layanan reguler di Km. 8 atas Tanjungpinang.

C. Rumusan masalah

Dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang?
3. Apakah kualitas pelayanan & ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang?

D. Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan yang didapatkan adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang
- b. Untuk mengetahui ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan & ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap Kepercayaan pelanggan di J&T Express Km. 8 atas Tanjungpinang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya, strategi pemasaran yang efektif dalam industri jasa pengiriman. J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang telah berhasil mengimplementasikan strategi yang tidak hanya menarik pelanggan baru tetapi juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah untuk mengeksplorasi dampak dari faktor eksternal, seperti persaingan dan perubahan regulasi, terhadap strategi pemasaran J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang.

b. Manfaat Teoritis (Akademis)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta dapat digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepercayaan pelanggan J&T Express Km.8 atas Tanjungpinang.

E. Kajian Terdahulu

1. Penelitian yang berjudul “Pengaruh harga, ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman j&t express cabang tanon kabupaten sragen”(Sudi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam). Penelitian ini dengan mengingat bahwa harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, pengiriman yang tepat waktu sangat penting karena kecepatan pengiriman produk yang dipesan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap persaingan dan keuntungan. Untuk menemukan dan menganalisis dampak harga, delivery timeliness, dan service quality terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jika hasil partial test menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, biaya berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan; sebaliknya, jika hasil partial test menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, biaya berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan. Untuk menghindari keterlambatan dalam pengiriman barang, perbaiki kualitas layanan yang berkaitan dengan karyawan dalam melayani pelanggan. Perbedaan dari penelitian ini yaitu memiliki 3 variabel X dan objek yang berbeda. Persamaan menggunakan metode kuantitatif dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.⁷

⁷ Taufik Khurrohman, “Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&t Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen” (1. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023).

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express”(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Semarang). Penelitian ini untuk mengetahui Sementara ketepatan waktu adalah hal yang sangat penting, mengingat bahwa ketepatan waktu barang yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, tarif angkutan yang lebih rendah membuat lebih banyak orang memilih untuk menggunakan opsi pengiriman lainnya. Untuk mengetahui pengaruh untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan, tarif pengiriman, dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan bagaimana ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif penelitian ini menunjukkan kepuasan tidak dipengaruhi oleh perbedaan kecil dan signifikan antara kualitas layanan, biaya pengiriman, dan ketepatan waktu. Perbedaan dari penelitian ini yaitu memiliki 3 variabel X dan objek yang berbeda. Persamaan menggunakan metode kuantitatif dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. ⁸
3. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketetapan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Karawang ”(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas

⁸ Annisa Alfadila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express” (Universitas PGRI Semarang, 2022).

Singaperbangsa Karawang). Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; Selain itu, kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak positif dan signifikan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan dengan penelitian ini yang peneliti lakukan yaitu berbeda dengan objek penelitian. Persamaan dengan penelitian ini sama memiliki 2 variabel Independen.⁹

4. Penelitian yang “Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi Pada Universitas Bina Sarana Informatika) Penelitian ini menganalisis dampak kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif digunakan dengan sampel 100 konsumen, hasil menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan dengan penelitian ini yang peneliti lakukan yaitu berbeda dengan objek

⁹ Novia Sevtiani Wulandari Zaenab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Karawang,” *Pendidikan Dan Konseling* Volume 4 N (2022).

penelitian. Persamaan dengan penelitian ini sama memiliki 2 variabel Independen.¹⁰

5. Penelitian berjudul "Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang" (Studi Pada Universitas Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI, Jakarta) Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif berdasarkan penelitian untuk mengetahui Hasil menunjukkan bahwa harga, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 14%, sementara ketepatan waktu berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan sebesar 1,2%. Perbedaan dari studi ini adalah bahwa ada 3 variabel X. Persamaan menggunakan metode kuantitatif dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.¹¹

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan konsep tentang bagaimana teori berhubungan

¹⁰ Nurzalinar Joesah Alan Budi Kusuma, Dadang Masuku, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* Volume 1, (2024): 208–22, <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>.

¹¹ Bambang Irawan Ardila Lia, "Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang," *Administrasi Bisnis S* Vol 2, (2022): 480–93, <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>.

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah penting.¹²

Kerangka teori dalam penelitian ini menggunakan faktor apa yang akan diteliti dan dijadikan dalam bentuk variable yang dapat diukur. Dalam penelitian ini juga hubungan antara variable bebas (X1) yaitu Kualitas Pelayanan, (X2) Ketepatan waktu dan variabel terikat yaitu (Y) Kepercayaan Pelanggan.

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pada prinsipnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan merupakan suatu perubahan secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan. Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman terdapat 5 Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- c. *Responsiveness* (Respon)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empati*¹³

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal 25

¹³ Reva Sulistianty, "Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Memiliki Gadai Emas Dalam Perpektif Islam" 1 (2019): 25.

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan dalam mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah-masalah transportasi. Disamping waktu yang sesuai dengan tanggal yang ditentukan, jumlah barang yang di pesan oleh konsumen harus sesuai dengan apa yang dikirimkan.¹⁴ Indikator ketepatan waktu menurut Handoko yang tertera pada penelitian ini yakni¹⁵

- a. Ketepatan dalam jasa pengiriman.
- b. Ketepatan dalam menentukan waktu.

3. Kepercayaan pelanggan

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan dan rasa percaya yang dimiliki pelanggan terhadap suatu organisasi atau merek. Yang meliputi harapan bahwa organisasi akan memenuhi janji dan menyediakan layanan atau produk yang diharapkan pelanggan. Kepercayaan sangat penting, sehingga Perusahaan atau organisasi harus berhati-hati dalam menjaga reputasi dan kinerja mereka, yang juga melindungi konsumen dan lingkungan bisnis.¹⁶ Indikator kepercayaan

¹⁴ Sartika, Lusiah, and Ripka S Ginting, "Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas KonSartika, Lusiah and Ginting, R.S. (2022) 'Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang D,' *Ilmiah Kohesi* 6, no. 1 (2022): Hal 88.

¹⁵ Salma Hafizha, Abdurrahman, and Hanifa Sri Nuryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>. Hal 34

¹⁶ Wardhana Aditya, *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0- Edisi Indonesia* (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024).

pelanggan menurut Handoko menyatakan bahwa indikator kepercayaan pelanggan memiliki 3 indikator, yaitu:

- a. Integritas (Integrity)
- b. Kebaikan (Benevolence)
- c. Kompetensi (Competence)¹⁷

G. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini, akan ditulis sistematika penulisan terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Penjelasakan tentang permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, serta sistematika penulisan.

BAB II: KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL

Pada pembahasan ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian seperti pengertian, faktor, jenis dan nilai-nilai serta indikator yang di gunakan dalam penelitian, hipotesis yang ada, dan operasional variable dalam penelitian ini.

¹⁷ Aditya Wardhana, *Cunsumer Behavior In The Digital Era 4.0 - Edisi Indonesia*, ed. Mahir Pradana, PH.D (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024).

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada pembahasan ini menjelaskan tentang desain penelitian, serta menjelaskan populasi dan sampel yang di gunakan dalam penelitian, dan menjelaskan teknik pengumpulan data yang di gunakan, serta bagaimana teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini.

BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada pembahsan ini menguraikan tentang tinjau umum lokasi penelitian, penyajiaan data analisis data.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini akan menjelaskan terkait kesimpulan dan saran yang ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSKATA

- Aditya, Wardhana. *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0- Edisi Indonesia*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024.
- Aini, Khurotul. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PELANGGAN ALFAMIDI SUPER, JALAN KALIURANG, YOGYAKARTA" 5, no. 1 (2018): 86–96.
<https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirpj.2011.06.007><http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.316><http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.310><https://doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033>
- Al-Ghazali, Abu Hamid. *Al-Mustasfa Min Ilm Al-Usul*. Dar al-Kutub al-Ilmiyyah., n.d.
- Al-Juwayni, Abu Ma'ali. *Al-Burhan Fi Usul Al-Fiqh*. Dar al-Ma'arif., n.d.
- Alan Budi Kusuma, Dadang Masuku, Nurzalinar Joesah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* Volume 1, (2024): 208–22. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>.
- Alfadila, Annisa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express." Universitas PGRI Semarang, 2022.
- Ardila Lia, Bambang Irawan. "Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang.” *Administrasi Bisnis S Vol 2*, ((2022): 480–93.
<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>.

Dikaprio dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE.” *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 1*, no. 1 (2020): 278–93.

Dimasyaqi, Al-Iman Abdul Fida Ismail Ibnu Kasir Ad-. *Tafsir Ibnu Kasir*. Sinar Baru Algensido, n.d.

———. *Tafsir Ibnu Kasir*. Sinar Baru Algensido, n.d.

Erlangga Andi Yudha, Ari Prabowo. “Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan.” *Widya Volume 5*, (2024): 1676–89.
<https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl>.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*, 2018.

———. *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.

Hafizha, Salma, Abdurrahman, and Hanifa Sri Nuryani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis 2*, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>.

- Handayani, Suharyati, Berliana. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan).” *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* Volume 1, (2020): Hal 56.
- Huda, T, S Nuringwahyu, and A Chanafi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Menggunakan Kuesioner.” *Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan J&T Grati Pasuruan* 14, no. 3 (2023): 88.
- Humaid, Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin. *Tafsir Al-Mukhtashar/ Markaz Tafsir Riyadh*. Imam Masjidil Haram, n.d.
- . *Tafsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh*. (Imam Masjidil Haram), n.d.
- Hutasuhut, Novira Anggini, Ngatno Sahputra, and Al Firah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Harco Nancy Medan.” *Jurnal Bisnis Corporate* 7, no. 2 (2022): 41–53.
%0Aalfirah86@dharmawangsa.ac.id.
- Keller, kotler dan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu* 4, no. 2 (2016): 138–39.
- Khurrohman, Taufik. “Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&t Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen.” 1. Universitas Islam Negeri

Raden Mas Said Surakarta, 2023.

Krisna Gusti Putra. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE.” *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 1*, no. 1 (2021): 45.

Laylan Syafina, S.E., M.Si. *Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2019.

Melisari, Eka Farida, and Restu Millaningtyas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma).” *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen 1*, no. 5 (2022): 41–49.

Mubarok, Achmat. “Manajemen Waktu Dan Perencanaan Dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam.” *Jurnal Ilmu Al-Qur’an Dan Tafsir 2*, no. November (2017): 172. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/document (6).pdf.

Nasihah, Mahdiatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kebumen (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen).” *E-JRM: Elektronik Jurnal ...*, 2023, 1–8. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6890>.

Padmawati, K.A., and G.P.A.J. Susila. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Kecamatan Buleleng.” *Jurnal Manajemen 8*, no. 3 (2022): 566.

Risma, Austin Alexander Parhusip. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Tarif Harga Pengiriman Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pengguna J&T Express (Studi Kasus Pada J&T Expres DI Kota Medan).” *Jurnal Widya* Volume 5, (2024): 1226–39.

Sahir, Safrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Bojonegoro: KBM Indonesia, 2021.

Sanurdi. *Kualitas Pelayanan Islam Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*. Mataram: Sanabil Creative, 2021.

Sartika, Lusiah, and Ripka S Ginting. “Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas KonSartika, Lusiah and Ginting, R.S. (2022) ‘Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang D.’” *Ilmiah Kohesi* 6, no. 1 (2022): 88–100.

Shintia Juniariska, N. Rachma, Alfian Budi Primanto, Bisnis Unisma, Kualitas Pengaruh, Ketepatan Pelayanan, Dan Waktu, Pengiriman Tarif, Kepuasan Terhadap, et al. “E-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol),” 2020, 143–56. www.fe.unisma.ac.id.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sulistianty, Reva. “Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Memiliki Gadai Emas Dalam Perpektif Islam” 1 (2019): 25.

Sulistiyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo:

UMSIDA Press, 2018.

Syaikh Prof. Dr. Imad Zuhair Hafidz. *Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah /*

Markaz Ta'dzhim Al-Qur'an. professor fakultas al-Qur'an Universitas Islam
Madinah, n.d.

Wardhana, Aditya. *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0 - Edisi Indonesia*.

Edited by Mahir Pradana, PH.D. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024.

Wulandari Zaenab, Novia Sevtiani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan

Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express
Karawang." *Pendidikan Dan Konseling* Volume 4 N (2022).

Zahriyah, Aminatus et.al. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jawa

Timur: Mandala Press Anggota APPTI- Afiliasi Penerbit Perguruan tinggi
indonesia, 2021.

Zuhailili, Syaikh Prof. Dr. Wahbah az-. *Tafsir Al- Wajiz*. pakar fiqh dan tafsir

negeri Suriah, n.d.