

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN, DAN ONGKOS KIRIM TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA LAYANAN LOGISTIK JNT  
EXPRESS  
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Kudus)**



**SKRIPSI**  
**Diajukan Untuk Memenuhi**  
**Salah Satu Syarat Penyelesaian Tugas Akhir**  
**Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh:**  
**Isrina Nur Maulida**  
**NIM 1720210111**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**  
**TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677  
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Isrina Nur Maulida  
NIM : 1720210111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik JNT Express (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 7 September 2021 sampai dengan 2 September 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 9 Maret 2023  
Pembimbing,

**M. Arif Hakim, M.Ag**  
**NIP. 197901072005011006**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677  
 Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : Isrina Nur Maulida  
 NIM : 1720210111  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik JNT Express (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).**

telah ditujukan pada **Selasa, 21 Maret 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.</u></b> NIP. 197109071998021001 Ketua/Penguji I	27-3-2023	
<b><u>Surepno, M.Si.</u></b> NIP. 198909192018031001 Ketu/Penguji II	28-3-2023	
<b><u>Ita Rahmawati, M.Si.</u></b> NIP. 198604182020122007 Sekretaris/Penguji III	28-3-2023	
<b><u>M Arif Hakim, M.Ag.</u></b> NIP. 197901072005011006 Dosen Pembimbing	28-3-2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI		



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Isrina Nur Maulida NIM 1720210111 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima risiko apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 9 Maret 2023



yatakan,

**Isrina Nur Maulida**

**NIM. 1720210111**

## MOTTO

أُولَئِكَ عَلَىٰ هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Mereka lah yang mendapat petunjuk dari Tuhannya, dan mereka itulah orang-orang yang beruntung”.

(QS. Al Baqarah : 5)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Suami saya. Moh Rofiqul Muna yang senantiasa mensupport, mendampingi dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini sampai tuntas.
2. Kedua orang tuaku tercinta. Bapak Solekan Senen dan Ibu Zaenah yang senantiasa menjadi alasan untuk diri saya dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini, serta selalu mendoakan saya.
3. Sahabat-sahabatku Syafira Alfinisa, Vera Ayuningsih, Noor Faizah, dan Diah Rani Atika Sari.
4. Seluruh dosen IAIN Kudus tercinta, khususnya bapak M. Arif Hakim, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan tugas akhir skripsi.
5. Teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam pengerjaan skripsi dan teman-teman Ekonomi Syariah C yang telah menjadi teman seperjuangan selama ini.

Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang senantiasa banyak membantu, memberikan motivasi dan doa dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi ini. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan setiap kebaikan kalian, serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistic JNT Express (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi IAIN Kudus)” dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan arahan tentang penulisan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan.
2. Bapak H. Wahibbur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Mubarak, SE., MM., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
4. Bapak M. Arif Hakim, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik, yang berkontribusi banyak dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala unit perpustakaan IAIN Kudus beserta seluruh petugas perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Suami saya, Moh Rofiqul Muna yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tua penulis, bapak Solekan Senen dan Ibu Zaenah Alm tercinta yang dengan sabar dan ikhlas memberikan kasih sayang yang tak berhenti mendoakanku.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah berkontribusi dalam penyusunan kuesioner pada google form yang dibagikan peneliti melalui link kepada responden.
10. Teman-temanku dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan peneliti satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dari kesalahan dan kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat dijadikan perbaikan di masa depan.

Kudus, 9 Maret 2023

Penulis,

**Isrina Nur Maulida**  
**NIM. 1720210111**





PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z\}	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad/a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			'Ta>' Marbu>t)ah	
حَمَلُ الدِّينِ		Jama>luddi>	حَمَلُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah