

## ABSTRAK

**Isrina Nur Maulida, NIM 1720210111, Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistic JNT Express (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi IAIN Kudus).**

Seiring dengan perkembangan *E-commerce* yang tinggi di Indonesia, secara langsung berpengaruh terhadap pertumbuhan penyediaan jasa layanan logistik. Dampak dari pertumbuhan volume produk yang kian meningkat dan permintaan yang tinggi dari pengguna jasa layanan logistik, maka terbentuknya situasi dimana penyedia jasa layanan logistik pun semakin berkembang. Sehingga kebutuhan akan jasa layanan logistik ini mencakup seluruh Indonesia. Hal ini yang menjadi latar belakang pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistic JNT Express”.

Metode penelitian yang digunakan adalah paradigma *Positivistik*. Populasi penelitian ini meliputi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik yakni *Probability Sampling* dengan teknik *Cluster Random Sampling*. Data yang digunakan data primer yaitu menyebar kuesioner yang diisi oleh responden dengan sampel 97 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi  $0.055 >$  dari  $0.05$ . Dari hasil uji statistik t pada Kualitas Layanan nilai signifikansi thitung  $>$  dari ttabel ( $1.945 > 1.661$ ) dan koefisien regresi memiliki nilai positif  $0.146$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki nilai signifikansi  $0.04 <$  dari  $0.05$ . Dari hasil uji statistik t pada Ketepatan Waktu Pengiriman nilai signifikansi thitung  $>$  dari ttabel ( $2.926 > 1.661$ ) dan koefisien regresi memiliki nilai positif  $0.166$ . Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan. Variabel Ongkos Kirim memiliki nilai signifikansi  $0.071 > 0.05$ . Dari hasil uji statistik t pada Ongkos Kirim nilai signifikansi thitung  $>$  dari ttabel ( $1.829 > 1.661$ ) dan koefisien regresi memiliki nilai positif  $0.220$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Nilai  $R^2$  sebesar  $0.269$  maka dapat dinyatakan bahwa Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Ongkos Kirim berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa layanan JNT Express secara bersama-sama sebesar  $26,9\%$ .

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Ongkos Kirim, Jasa Layanan Logistik**