

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Keputusan Penggunaan Jasa .....	9
2. Kualitas Layanan .....	17
3. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	25
4. Ongkos Kirim .....	27
5. Jasa Layanan Logistik.....	32
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Berfikir.....	39
D. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Jenis dan Pendekatan.....	44
B. Setting Peneitian.....	44
C. Populasi dan Sampel .....	44
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	46
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data .....	51
G. Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Hasil Penelitian .....	57
1. Gambaran Objek Penelitian .....	57
a. Profil Umum Objek Penelitian .....	57

b.	Gambaran Umum Responden .....	58
c.	Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	60
2.	Analisis Data .....	66
a.	Uji Instrumen Data .....	66
b.	Uji Asumsi Klasik .....	71
c.	Uji Regresi Linier Berganda .....	74
d.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f).....	75
e.	Uji Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76
f.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	77
B.	Pembahasan .....	78
1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express .....	78
2.	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express .....	79
3.	Pengaruh Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express .....	80
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A.	Kesimpulan .....	81
B.	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Program Studi Responden.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Pengalaman Responden .....	59
Tabel 4.4 Frekuensi Kualitas Layanan .....	60
Tabel 4.5 Frekuensi Ketepatan Waktu Pengiriman .....	62
Tabel 4.6 Frekuensi Ongkos Kirim .....	63
Tabel 4.7 Frekuensi Keputusan Penggunaan .....	65
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Layanan (Kuesioner).....	66
Tabel 4.9 Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman (Kuesioner).....	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Ongkos Kirim (Kuesioner).....	67
Tabel 4.11 Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Kuesioner).....	67
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan (Kuesioner).....	68
Tabel 4.13 Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan .....	68
Tabel 4.14 Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman .....	69
Tabel 4.15 Uji Validitas Instrumen Ongkos Kirim.....	69
Tabel 4.16 Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan .....	70
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Penggunaan.....	70
Tabel 4.18 Kolmogrov Smirnov .....	72
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.....	74
Tabel 4.21 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.22 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f).....	75
Tabel 4.23 Uji Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76
Tabel 4.24 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	77

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Selama Pandemi Covid 19..... 3

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... 40

Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot..... 71

Gambar 4.2 Grafik Scatterplot..... 73

