

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Profil Umum Obyek Penelitian

JNT Express adalah perusahaan multinasional berpusat di Jakarta. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini bergerak pada bidang jasa layanan logistik atau sering disebut ekspedisi. Perusahaan JNT Express adalah perusahaan yang mempunyai cakupan layanan yang luas hingga di seluruh wilayah Indonesia.

Adanya proses pergeseran pasar dari pasar fisik seperti *mall*, toko, pasar bahan pokok yang sekarang mulai digantikan oleh pasar digital sehingga menjadikan jasa ekspedisi sangat dibutuhkan. Sebelumnya, pengiriman barang menggunakan ekspedisi identik dengan keperluan industri pada skala besar. Sedangkan pada saat ini, pengiriman barang-barang retail dalam jumlah semakin mendominasi pasar ekspedisi. Selain itu juga, sejak terjadi wabah Covid-19 yang terjadi di daerah Wuhan, China pada Desember 2019 lalu, telah mengalami penyebaran hampir ke seluruh wilayah Negara di dunia termasuk Indonesia. Negara Indonesia menetapkan aturan dalam membuat batasan aktivitas ataupun kegiatan masyarakat sehingga diharapkan mampu meminimalisir segala aktivitas di luar rumah. Situasi tersebut berdampak terhadap meningkatnya transaksi online, termasuk penggunaan jasa layanan ekspedisi pada sejumlah perusahaan jasa pengiriman.

Adanya fitur dan layanan virtual ini sangat mendukung masyarakat pada umumnya. Pelanggan mampu melakukan berbagai aktivitas pengiriman menggunakan jasa ekspedisi ini hanya lewat ponsel tanpa harus keluar rumah. Cukup dengan modal paket internet dan ponsel, pengiriman barang mampu terkirim ke tempat tujuan dengan cepat dan tepat, serta terjamin keamanannya.

Berikut ini berbagai layanan unggulan yang dimiliki oleh perusahaan JNT Express, yaitu:

- 1) Layanan full 24 jam setiap hari tanpa adanya libur (operasional 365 hari). JNT Express membuat komitmen untuk memberikan layanan pengiriman setiap hari tanpa

terkecuali baik hari libur nasional, tanggal merah, ataupun cuti.

- 2) Memiliki jangkauan seluruh wilayah Indonesia. Sekarang JNT Express sudah menjangkau hampir keseluruhan wilayah Indonesia sampai ke daerah pelosok. Pendistribusian sudah sampai keseluruhan Indonesia hingga terdapat 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) dan memiliki 4.000 titik operasi pengiriman paket. JNT Express juga mempunyai lebih dari 30.000 sumber daya manusia yang patut diperhitungkan dan tenaga profesional pada bidangnya. Ada ribuan armada transportasi yang membantu di setiap pengiriman antar pulau di seluruh Indonesia.
- 3) JNT Express juga memiliki sistem pantauan *Real Time*, sistem yang berfungsi untuk pelanggan saat melacak paket JNT Express yang dikirimkan dengan menginput nomor resi yang dipunyai secara *Online* pada aplikasi atau *website* yang disediakan.

b. Gambaran Umum Responden

1) Jenis Kelamin Responden

Dilihat dari segi jenis kelamin responden, dari 97 responden dalam penelitian ini diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki berjumlah 23 responden dengan presentase 23,7%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 74 responden dengan presentase 76,3%. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	23	23,7%
Perempuan	74	76,3%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Diolah (2022)

2) Program Studi Responden

Apabila dilihat dari segi program studi, 97 responden dalam penelitian ini diketahui bahwa jumlah responden prodi Ekonomi Syariah berjumlah 31 responden dengan nilai presentase 31,9%, prodi Manajemen Bisnis Syariah berjumlah 41 responden dengan nilai presentase 42,2%, prodi Akuntansi Syariah

berjumlah 9 responden dengan nilai presentase 9,2%, prodi Perbankan Syariah berjumlah 10 responden dengan nilai presentase 10,3%, dan prodi Manajemen Zakat dan Wakaf berjumlah 7 responden dengan nilai presentase 7,2% . Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan Program Studi:

Table 4.2

Karakteristik Program Studi Responden

Program Studi	Frekuensi	Presentase (%)
Ekonomi Syariah	31	31,9%
Manajemen Bisnis Syariah	41	42,2%
Akuntansi Syariah	9	9,2%
Perbankan Syariah	10	10,3%
Manajemen Zakat dan Wakaf	7	7,2%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Diolah (2022)

3) Pengalaman Responden Menggunakan Jasa JNT Express

Dilihat dari segi pengalaman responden menggunakan jasa JNT Express < 6 bulan berjumlah 3 responden dengan nilai presentase 3%, responden menggunakan jasa JNT Express 6-12 bulan berjumlah 25 responden dengan nilai presentase 25,7%, dan responden menggunakan jasa JNT Express > 1 tahun berjumlah 69 responden dengan nilai presentase 71,1%. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan pengalaman responden menggunakan jasa JNT Express:

Tabel 4.3

Karakteristik Pengalaman Responden

Pengalaman Responden	Frekuensi	Presentase
< 6 bulan	3	3%
6-12 bulan	25	25,7%
>1 tahun	69	71,1%
Jumlah	97	100%

Sumber Data Diolah (2022).

c. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Deskripsi data variabel penelitian memuat hasil masing-masing jawaban responden tentang pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan ongkos kirim terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistik JNT Express dapat dijelaskan pada tabel berikut:

1) Variabel Kualitas Layanan

Berdasarkan tabulasi data jawaban mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistik JNT Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna jasa JNT Express dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Frekuensi Kualitas Layanan

Item Pertanyaan	Total SS	(%)	Total S	(%)	Total R	(%)	Total TS	(%)	Total STS	(%)
P1	40	41,23%	40	41,23%	17	17,5%	0	0	0	0
P2	30	30,9%	42	43,29%	23	23,7%	2	2%	0	0
P3	28	28,8%	43	44,3%	26	26,8%	0	0	0	0
P4	27	27,8%	44	45,36%	24	24,7%	2	0	0	0
P5	36	37,1%	42	43,29%	15	15,46%	4	4%	0	0
P6	39	40,2%	43	44,3%	15	15,46%	0	0	0	0

Sumber : *Data Primer* yang telah Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- Pada item pertanyaan 1, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 41,23%, setuju sebanyak 41,23%, ragu-ragu 17,5%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus menjadi lebih terjamin keamanannya dalam menggunakan jasa layanan logistik.
- Pada item pertanyaan 2, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 30,9%, setuju sebanyak 43,29%, ragu-ragu 23,7%, tidak setuju sebanyak 2% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus menjadi lebih mudah dalam melakukan pengiriman melalui fitur-fitur yang memadai.

- c) Pada item pertanyaan 3, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 28,8%, setuju sebanyak 44,3%, ragu-ragu 26,8%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus menjadi lebih percaya terhadap jasa layanan logistik.
- d) Pada item pertanyaan 4, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 27,8%, setuju sebanyak 45,36%, ragu-ragu 24,7%, tidak setuju sebanyak 2% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa JNT Express memiliki pelayanan pengiriman yang cepat dan tepat.
- e) Pada item pertanyaan 5, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 37,1%, setuju sebanyak 43,29%, ragu-ragu 15,46%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa layanan jasa JNT Express bertanggung jawab penuh pada proses pengiriman.
- f) Pada item pertanyaan 6, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 40,2%, setuju sebanyak 44,3%, ragu-ragu 15,46%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab bahwa JNT Express memiliki kemampuan analisis terhadap keinginan yang dibutuhkan pelanggan.

2) Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman

Berdasarkan tabulasi data jawaban mengenai pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistik JNT Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna jasa JNT Express dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Table 4.5
Frekuensi Ketepatan Waktu Pengiriman

Item Pertanyaan	Total SS	(%)	Total S	(%)	Total R	(%)	Total TS	(%)	Total STS	(%)
P1	27	27,8%	51	52,57%	19	19,58%	0	0	0	0
P2	26	26,8%	47	48,45%	23	23,7%	1	1%	0	0
P3	38	39,1%	47	48,45%	11	11,34%	1	1%	0	0
P4	23	23,7%	53	54,6%	19	19,58%	2	2%	0	0
P5	30	30,9%	49	50,5%	16	16,49%	2	2%	0	0
P6	32	32,9%	48	49,48%	16	16,49%	1	1%	0	0
P7	37	38,1%	46	47,4%	14	14,4%	0	0	0	0
P8	33	34%	49	50,5%	14	14,4%	1	1%	0	0

Sumber : *Data Primer* yang telah Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a) Pada item pertanyaan 1, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 27,8%, setuju sebanyak 52,57%, ragu-ragu 19,58%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila JNT Express memberikan layanan pengiriman yang efektif dan efisien.
- b) Pada item pertanyaan 2, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 26,8%, setuju sebanyak 48,45%, ragu-ragu 23,7%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa penulisan identitas yang jelas dan lengkap penting dalam proses pengiriman.
- c) Pada item pertanyaan 3, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 39,1%, setuju sebanyak 48,45%, ragu-ragu 11,34%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus bersedia mencocokkan nomor resi barang.
- d) Pada item pertanyaan 4, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 23,7%, setuju sebanyak 54,6%, ragu-ragu 19,58%, tidak setuju sebanyak 2% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa jarak tempuh pengiriman mempengaruhi ongkos kirim barang.
- e) Pada item pertanyaan 5, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 30,9%, setuju

sebanyak 50,5%, ragu-ragu 16,49%, tidak setuju sebanyak 2% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila JNT Express menentukan ongkos kirim sesuai dengan beban dan kapasitas barang.

- f) Pada item pertanyaan 6, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 32,9%, setuju sebanyak 49,48%, ragu-ragu 16,49%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila jumlah kurir JNT Express yang mencukupi .
- g) Pada item pertanyaan 7, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 38,1%, setuju sebanyak 47,4%, ragu-ragu 14,4%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila JNT Express memiliki jumlah armada yang banyak.
- h) Pada item pertanyaan 8, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 34%, setuju sebanyak 50,5%, ragu-ragu 14,4%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila pada masa ramai mampu mempengaruhi kecepatan pengiriman.

3) Variabel Ongkos Kirim

Berdasarkan tabulasi data jawaban mengenai pengaruh ongkos kirim terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistik JNT Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna jasa JNT Express dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Table 4.6
Frekuensi Ongkos Kirim

Item Pertanyaan	Total SS	(%)	Total S	(%)	Total R	(%)	Total TS	(%)	Total STS	(%)
P1	48	49,48%	42	43,29%	7	7,2%	0	0	0	0
P2	38	39,17%	40	41,23%	18	18,5%	1	1%	0	0
P3	58	59,79%	31	31,9%	8	8,24%	0	0	0	0
P4	33	34%	42	43,29%	21	21,6%	1	1%	0	0

Sumber : *Data Primer* yang telah Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a) Pada item pertanyaan 1, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 49,48%, setuju sebanyak 43,29%, ragu-ragu 7,2%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus menjadi lebih mudah dengan adanya JNT Express yang memiliki ongkos yang terjangkau.
 - b) Pada item pertanyaan 2, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 39,17%, setuju sebanyak 41,23%, ragu-ragu 18,5%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus percaya JNT Express memiliki kualitas pengiriman dan ongkos kirim yang sebanding.
 - c) Pada item pertanyaan 3, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 59,79%, setuju sebanyak 31,9%, ragu-ragu 8,24%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus mendapatkan manfaat dengan adanya layanan JNT Express.
 - d) Pada item pertanyaan 4, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 34%, setuju sebanyak 43,29%, ragu-ragu 21,6%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila JNT Express menentukan ongkos kirim dengan tepat.
- 4) Variabel Keputusan Penggunaan**

Berdasarkan tabulasi data jawaban mengenai pengaruh keputusan penggunaan terhadap keputusan penggunaan jasa layanan logistik JNT Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna jasa JNT Express dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Frekuensi Keputusan Penggunaan

Item Pertanyaan	Total SS	(%)	Total S	(%)	Total R	(%)	Total TS	(%)	Total STS	(%)
P1	36	37,1%	43	44,3%	18	18,5%	0	0	0	0
P2	32	32,9%	39	40,2%	25	25,7%	1	1%	0	0
P3	29	29,89%	51	52,57%	16	16,49%	1	1%	0	0
P4	29	29,89%	45	46,39%	20	20,6%	3	3%	0	0

Sumber: *Data Primer* yang telah Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a) Pada item pertanyaan 1, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 37,1%, setuju sebanyak 44,3%, ragu-ragu 18,5%, tidak setuju sebanyak 0% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus bersedia menggunakan layanan JNT Express berdasarkan proses pencarian informasi.
- b) Pada item pertanyaan 2, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 32,9%, setuju sebanyak 40,2%, ragu-ragu 25,7%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila menggunakan JNT Express berulang-ulang atau lebih dari satu kali.
- c) Pada item pertanyaan 3, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 29,89%, setuju sebanyak 52,57%, ragu-ragu 16,49%, tidak setuju sebanyak 1% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus percaya bahwa JNT Express bersedia melayani kepentingan pelanggan.
- d) Pada item pertanyaan 4, responden yang menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 29,89%, setuju sebanyak 46,39%, ragu-ragu 20,6%, tidak setuju sebanyak 3% dan sangat tidak setuju 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju apabila layanan JNT Express menyediakan kebutuhan pelanggan.

2. Analisis Data

a. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas Instrumen pada (Kuesioner)

a) Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan

Table 4.8

Uji Validitas Kualitas Layanan (Kuesioner)

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X1.1	0.05	0.349	0.001	0.567	Valid
2	X1.2	0.05	0.349	0.000	0.621	Valid
3	X1.3	0.05	0.349	0.003	0.522	Valid
4	X1.4	0.05	0.349	0.000	0.722	Valid
5	X1.5	0.05	0.349	0.000	0.682	Valid
6	X1.6	0.05	0.349	0.002	0.546	Valid

Sumber Data Diolah (2022)

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Kualitas Layanan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 30 sampel dengan r tabel sebesar 0,349.¹

b) Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman

Table 4.9

Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X2.1	0.05	0.349	0.000	0.771	Valid
2	X2.2	0.05	0.349	0.000	0.864	Valid
3	X2.3	0.05	0.349	0.000	0.750	Valid
4	X2.4	0.05	0.349	0.000	0.829	Valid
5	X2.5	0.05	0.349	0.000	0.848	Valid
6	X2.6	0.05	0.349	0.000	0.773	Valid
7	X2.7	0.05	0.349	0.000	0.791	Valid
8	X2.8	0.05	0.349	0.000	0.750	Valid

Sumber Data Diolah (2022)

¹ <https://rufismada.files.wordpress.com/2012/10/tabel-r.pdf> diakses pada tanggal 24 Maret 2023 pukul 21:06 WIB.

Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman terdiri dari 8 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Ketepatan Waktu Pengiriman dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 30 sampel dengan r tabel sebesar 0,349.

c) Uji Validitas Instrumen Ongkos Kirim

Table 4.10

Uji Validitas Instrumen Ongkos Kirim

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X3.1	0.05	0.349	0.000	0.786	Valid
2	X3.2	0.05	0.349	0.000	0.756	Valid
3	X3.3	0.05	0.349	0.000	0.799	Valid
4	X3.4	0.05	0.349	0.000	0.786	Valid

Sumber Data Diolah (2022)

Variabel Ongkos Kirim terdiri dari 4 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Ongkos Kirim dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 30 sampel dengan r tabel sebesar 0,349.

d) Uji Validitas Instrumen Y Keputusan Penggunaan

Table 4.11

Uji Validitas Instrumen Y Keputusan Penggunaan

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	Y.1	0.05	0.349	0.000	0.715	Valid
2	Y.2	0.05	0.349	0.000	0.797	Valid
3	Y.3	0.05	0.349	0.000	0.788	Valid
4	Y.4	0.05	0.349	0.000	0.762	Valid

Sumber Data Diolah (2022)

Variabel Keputusan Penggunaan terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan

memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Keputusan Penggunaan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 30 sampel dengan r tabel sebesar 0,349.

2. Uji Reliabilitas Instrumen pada (Kuesioner)

Table 4.12

Instrumen Keputusan Penggunaan

No	Indikator Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0.662	Reliabel/Diterima
2	Ketepatan Waktu Pengiriman	0.917	Reliabel/Diterima
	Ongkos Kirim	0.787	Reliabel/Diterima
4	Keputusan Penggunaan	0.764	Reliabel/Diterima

Sumber Data Diolah (2022)

Berdasarkan table berikut, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variable Kualitas Layanan (X_1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2), Ongkos Kirim (X_3), dan Keputusan Penggunaan (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat diketahui bahwa data telah reliable dan menunjukkan tingkat keandalan atau cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan dan penelitian.²

3. Uji Validitas Instrumen

a) Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan

Table 4.13

Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X1.1	0.05	0.1975	0.000	0.804	Valid
2	X1.2	0.05	0.1975	0.000	0.835	Valid
3	X1.3	0.05	0.1975	0.000	0.804	Valid
4	X1.4	0.05	0.1975	0.000	0.826	Valid
5	X1.5	0.05	0.1975	0.000	0.761	Valid
6	X1.6	0.05	0.1975	0.000	0.842	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

² V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 193.

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Kualitas Layanan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 97 sampel dengan r tabel sebesar 0,1975.

b) Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman

Table 4.14
Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X2.1	0.05	0.1975	0.000	0.762	Valid
2	X2.2	0.05	0.1975	0.000	0.677	Valid
3	X2.3	0.05	0.1975	0.000	0.788	Valid
4	X2.4	0.05	0.1975	0.000	0.768	Valid
5	X2.5	0.05	0.1975	0.000	0.814	Valid
6	X2.6	0.05	0.1975	0.000	0.873	Valid
7	X2.7	0.05	0.1975	0.000	0.874	Valid
8	X2.8	0.05	0.1975	0.000	0.747	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman terdiri dari 8 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Ketepatan Waktu Pengiriman dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 97 sampel dengan r tabel sebesar 0,1975.

c) Uji Validitas Instrumen Ongkos Kirim

Table 4.15
Uji Validitas Instrumen Ongkos Kirim

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	X3.1	0.05	0.1975	0.000	0.776	Valid
2	X3.2	0.05	0.1975	0.000	0.855	Valid
3	X3.3	0.05	0.1975	0.000	0.729	Valid
4	X3.4	0.05	0.1975	0.000	0.846	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Variabel Ongkos Kirim terdiri dari 4 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variable Ongkos Kirim dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 97 sampel dengan r tabel sebesar 0,1975.

d) Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan

Table 4.16
Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan

NO	Item	Signifikansi	r tabel	Hasil		Keterangan
				Sig.	r hitung	
1	Y.1	0.05	0.1975	0.000	0.819	Valid
2	Y.2	0.05	0.1975	0.000	0.898	Valid
3	Y.3	0.05	0.1975	0.000	0.887	Valid
4	Y.4	0.05	0.1975	0.000	0.850	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Variabel Keputusan Penggunaan terdiri dar 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r table, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel Keputusan Penggunaan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Nilai r table didapat dari jumlah (N) yang digunakan dalam penelitian yaitu 97 sampel dengan r tabel sebesar 0,1975.

4. Uji Reliabilitas Instrumen

Table 4.17
Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Penggunaan

No	Indikator Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0.897	Reliabel/Diterima
2	Ketepatan Waktu Pengiriman	0.913	Reliabel/Diterima
3	Ongkos Kirim	0.815	Reliabel/Diterima
4	Keputusan Penggunaan	0.886	Reliabel/Diterima

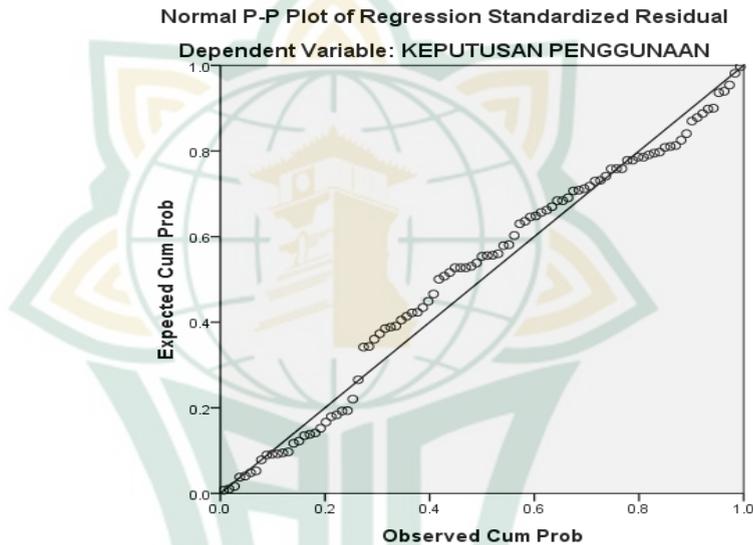
Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan table berikut, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variable Kualitas Layanan (X_1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2), Ongkos Kirim (X_3),

dan Keputusan Penggunaan (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat diketahui bahwa data telah reliabel dan menunjukkan tingkat keandalan atau cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan dan penelitian.

- b. Uji Asumsi Klasik
 1) Uji Normalitas Data
 a) Metode Grafik

Gambar 4.1
Grafik Normal P-Plot



Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Dilihat dari uji normalitas dengan penggunaan grafik normal P-P Plot berdasarkan gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data berdistribusi normal.³

³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011), 160-161.

b) Metode Statistik

Table 4.18
Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19785317
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.060
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Dilihat dari uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig senilai 0.61, jika nilai Asymp. Sig > 0,05 dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.⁴

2) Uji Multikolinearitas

Table 4. 19
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.518	2.116		1.662	.100		
KUALITAS LAYANAN	.146	.075	.208	1.945	.055	.665	1.504
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN	.166	.057	.286	2.926	.004	.797	1.254
ONGKOS KIRIM	.220	.120	.191	1.829	.071	.702	1.424

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

⁴ Sulyanto, *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 75.

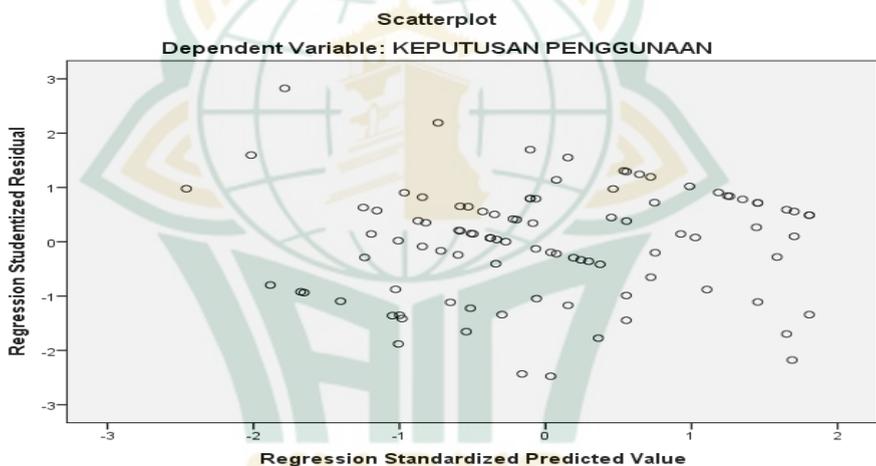
Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai *tolerance* 0.665 dan nilai VIF 1.504, variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) memiliki nilai *tolerance* 0.797 dan nilai VIF 1.254, variabel Ongkos Kirim (X3) memiliki nilai *tolerance* 0.702 dan nilai VIF 1.424. Apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas.⁵ Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas antar variabel bebas.

3) Uji Heteroskedastisitas

a) Metode Grafik Scatterplot

Gambar 4.2

Grafik Scatterplot



Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Berdasarkan gambar grafik *scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0 pada sumbu Y. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja serta penyebaran titik-titik data tidak berpolanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.⁶

⁵ Sulyanto, *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, 81.

⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*, 139.

b) Metode Glejser

Table 4.20

**Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.651	1.262		2.100	.038
KUALITAS LAYANAN	.009	.045	.025	.199	.843
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN	.021	.034	.069	.605	.546
ONGKOS KIRIM	-.105	.072	-.179	-1.463	.147

a. Dependent Variable: Abs_res

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Berdasarkan tabel metode glejser di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig) variabel Kualitas Layanan sebesar 0.843 > 0.05, nilai signifikansi (sig) variabel ketepatan waktu pengiriman sebesar 0.546 > 0.05 dan nilai signifikansi (sig) ongkos kirim sebesar 0.147 > 0.05, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada variabel kualitas layanan, variabel ketepatan waktu pengiriman, dan variabel ongkos kirim.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Table 4.21

**Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.518	2.116		1.662	.100		
KUALITAS LAYANAN	.146	.075	.208	1.945	.055	.665	1.504
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN	.166	.057	.286	2.926	.004	.797	1.254
ONGKOS KIRIM	.220	.120	.191	1.829	.071	.702	1.424

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber: IBM SPSS Statics 23

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program IBM SPSS Statistics 23 diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.518 + 0.146 X_1 + 0.166 X_2 + 0.220 X_3 + 0.05$$

Data persamaan di atas dianalisis dengan keterangan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan penggunaan sebesar 0.146. Apabila variabel Kualitas layanan (X1) mengalami kenaikan 100% keputusan penggunaan (Y) akan meningkat sebesar 14,6%. Koefisien bernilai positif antara variabel X1 terhadap variabel Y yang berarti bahwa jika kualitas layanan dimanfaatkan secara maksimal maka keputusan penggunaan akan meningkat.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel ketepatan waktu pengiriman penggunaan sebesar 0.166. Apabila variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) mengalami kenaikan 100% keputusan penggunaan (Y) akan meningkat sebesar 16,6%. Koefisien bernilai positif antara variabel X2 terhadap variabel Y yang berarti bahwa jika ketepatan waktu pengiriman dimanfaatkan secara maksimal maka keputusan penggunaan akan meningkat.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel ongkos kirim penggunaan sebesar 0.220. Apabila variabel ongkos kirim (X3) mengalami kenaikan 100% keputusan penggunaan (Y) akan meningkat sebesar 16,6%. Koefisien bernilai positif antara variabel X3 terhadap variabel Y yang berarti bahwa jika ongkos kirim dimanfaatkan secara maksimal maka keputusan penggunaan akan meningkat.

d. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)

Table 4.22

**Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.153	3	63.718	12.778	.000 ^b
	Residual	463.734	93	4.986		
	Total	654.887	96			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

b. Predictors: (Constant), ONGKOS KIRIM, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS LAYANAN

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan dari variabel independen (Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Keputusan Penggunaan). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima, sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis tidak diterima. Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 diperoleh $F_{tabel} = 2,70$. Hasil pengujian statistik F_{hitung} sebesar 12.778, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12.778 > 2.70$) sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Ongkos Kirim secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.⁷

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Table 4.23

Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.292	.269	2.233

a. Predictors: (Constant), ONGKOS KIRIM, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

Dari tabel di atas didapatkan nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar (0.269) yang berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) sebesar 26,9%. Sedangkan sisanya 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan pada penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi memiliki pengaruh positif atau persamaan regresi semakin baik.

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), 192.

f. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Table 4.24

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.518	2.116		1.662	.100
KUALITAS LAYANAN	.146	.075	.208	1.945	.055
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN	.166	.057	.286	2.926	.004
ONGKOS KIRIM	.220	.120	.191	1.829	.071

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber: IBM SPSS Statistics 23

- 1) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express

Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan derajat kebebasan $df = (n-k-1) = 97-3-1 = 93$. Diperoleh t tabel = 1.661. Hasil pengujian statistik kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 1.945 tingkat signifikansi 0.055. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.05. dengan demikian t hitung $>$ t tabel ($1.945 > 1.661$) yang artinya hipotesis (H_1) dalam penelitian ini diterima namun tidak signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa H_1 Kualitas Layanan secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express.

- 2) Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express

Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan derajat kebebasan $df = (n-k-1) = 97-3-1 = 93$. Diperoleh t tabel = 1.661. Hasil pengujian statistik ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.926 tingkat signifikansi 0.04. Nilai signifikansi

tersebut lebih kecil dari 0.05. dengan demikian t hitung $>$ t tabel ($2.926 > 1.661$) yang artinya hipotesis (H_2) dalam penelitian ini diterima. Sehingga disimpulkan bahwa H_2 Ketepatan Waktu Pengiriman secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express.

3) Pengaruh Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express

Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan derajat kebebasan $df = (n-k-1) = 97-3-1 = 93$. Diperoleh t tabel = 1.661. Hasil pengujian statistik ongkos kirim terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 1.829 tingkat signifikansi 0.071. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.05. dengan demikian t hitung $>$ t tabel ($1.829 > 1.661$) yang artinya hipotesis (H_3) dalam penelitian ini diterima namun tidak signifikan. Sehingga disimpulkan bahwa H_3 Ongkos Kirim secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express.⁸

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Pengguna Jasa JNT Express

Berdasarkan hasil uji Signifikansi Parameter Individual atau Parsial (Uji Statistik t) menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($1.945 > 1.661$) serta nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0.05, yaitu sebesar 0.055 yang berarti tidak signifikan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Layanan secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express. Maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dian Putri Hayati, dkk (2021) yang menyatakan bahwa

⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*, 98.

variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman.⁹ Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan M Adhen Bagas Starda, dkk (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa JNT Express.¹⁰

2. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Pengguna Jasa JNT Express

Berdasarkan hasil uji Signifikansi Parameter Individual atau Parsial (Uji Statistik t) menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($2.926 > 1.661$) serta nilai signifikansi (sig.) lebih kecil dari 0.05, yaitu sebesar 0.004 yang berarti signifikan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express. Maka hipotesis pertama (H₂) yang menyatakan Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Yuningsih (2021) yang menyatakan bahwa variabel Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman.¹¹ Penelitian yang dilakukan Muhammad Haikal Aliftian Nantigiri, dkk (2021) juga bersama-sama menyatakan bahwa variabel Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa JNT Express.¹²

⁹ Dian Putri Hayati dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Citra Perusahaan, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman,” *Jurnal Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)* 3, (2021).

¹⁰ M Adhen Bagas Starda dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, *Brand Ambassador*, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa J&T Express Gresik Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda”, *Jurnal Sistem dan Teknik Industri* 2, No 2 (2022).

¹¹ Kurnia Yuningsih, *Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman J&T Express pada Pengguna Jasa J&T Express di Jakarta Selatan*, 2021.

¹² Muhammad Haikal Aliftian Nantigiri dkk, “Pengaruh *Brand Image*, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Pembelian pada

3. Pengaruh Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Pengguna Jasa JNT Express

Berdasarkan hasil uji Signifikansi Parameter Individual atau Parsial (Uji Statistik t) menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($1.829 > 1.661$) serta nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0.05, yaitu sebesar 0.071 yang berarti tidak signifikan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Ongkos Kirim secara individual atau parsial memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express. Maka hipotesis pertama (H3) yang menyatakan Ongkos Kirim berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNT Express diterima.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Dewi Rosa Indah (2019) yang menyatakan bahwa variabel Ongkos Kirim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman.¹³

Dari tiga variabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel tertinggi yang mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express pada penelitian ini adalah Ketepatan Waktu Pengiriman dengan nilai t hitung sebesar 2.926, sedangkan variabel terendah yang mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express adalah Ongkos Kirim dengan nilai t hitung sebesar 1.829.

Jasa Pengiriman J&T Express”, *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* 7, No 2 (2021).

¹³ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa”, *Jurnal Samudra Ekonomika* 3, No 1 (2019).