

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN**



SKRPISI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Riska Sofi Yanti

NIM 22090024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi(S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*



RISKA SOFI YANTI

NIM: 22090024

PEMBIMBING I

Andy Hakim, M.M

NIP: 198609252019031009

PEMBIMBING II

Muhammad Ardiansyah, M.M

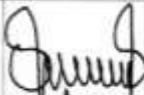
NIP: 199007162019081001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Cabang Panyabungan”** a.n Riska Sofi Yanti NIM.22090024, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam dalam sidang munaqasyah program sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 13 Agustus 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan
seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Ketua/ Penguji I		21 sept 26
2.	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031000	Sekretaris/ Penguji II		3/ sept 26
3.	Drs. Darwin Nasution, M.M NIP. 196612161999031003	Penguji III		4/ sept 2026
4.	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Penguji IV		4/9/26

Mandailing Natal, 2 September 2026



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Sofi Yanti

NIM : 22090024

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh pihak kampus batal saya terima.

Panyabungan, Agustus 2026



RISKA SOFI YANTI
NIM: 22090024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama Riska Sofi Yanti, NIM: 22090024 dengan judul skripsi **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan"**, memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah disetujui untuk melaksanakan sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2026

PEMBIMBING I



Andy Hakim, M.M
NIP: 198609252019031009

PEMBIMBING II



Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP: 199007162019081001

LEMBAR NOTA DINAS

Mandailing Natal, Agustus 2026

Lampiran : 5 (lima) ekp

Perihal : Skripsi

A.n. Riska Sofi Yanti

Kepada Yth

Bapak Ketua STAIN MADINA

di-

Panyabungan

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Riska Sofi Yanti, NIM. 22090024 yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan"** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).

Untuk itu dalam waktu dekat, kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan, dan atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

PEMBIMBING I



Andy Hakim, M.M
NIP: 198609252019031009

PEMBIMBING II



Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP: 199007162019081001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Bijaksana yang sudah sepatutnya penulis persembahkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan petunjuk, karunia, dan ridho-Nya proposal yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan”** ini dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Teristimewa buat kedua orang tua ku tercinta, yang biasa aku panggil dengan sebutan Umak Nursam Lubis dan Ayah M. Arif Nasution yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, kesabaran yang luar biasa serta pengorbanan yang tak terhitung sejak saya memulai perjalanan pendidikan ini hingga hari ini tidak pernah lepas dari kesabarannya, air mata dan keikhlasan dalam mendukung anak perempuannya ini dalam memperjuangkan pendidikan dan masa depannya. Walaupun mereka tidak pernah merasakan duduk dibangku perkuliahan, namun mereka selalu berusaha dan bekerja keras untuk memberikan yang terbaik kepada borunya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, kiranya umak dan ayah selalu sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Skripsi ini mungkin belum sebanding dengan segala pengorbanan yang telah diberikan namun saya berharap karya sederhana ini dapat menjadikan bukti bahwa doa dan perjuangan umak dan ayah tidak sia-sia.

2. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed, selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan dukungan dan pelayanan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang selalu mengarahkan dan memberikan saran dalam perkuliahan di STAIN Mandailing Natal.
4. Bapak Jannus Tambunan, M.H.I, selaku Sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memberikan pelayanan, arahan dan bantuan kepada penulis selama menempuh masa perkuliahan.
5. Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta nasehat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS).
6. Bapak Andi Hakim, M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Ardiansyah, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, motivasi, serta nasehat kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak /Ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memperluas wawasan serta pemahaman penulis dalam bidang pengetahuan sejak awal perkuliahan sehingga tahap akhir penyusunan skripsi
8. Owner atau Koordinator J&T Exspress Cabang Panyabungan bapak Rizal Dharmono, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta memberikan data, atau pun yang berkaitan dengan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan baik.
9. Saudara kandung penulis, kakak-kakakku tersayang Nuridah Afny, Risda Yanti dan adik adikku tersayang Wirda Rofiqoh, Suci Ramdhani, M. Raihan Nul Anugrah, Mutiara Andini, yang telah memberikan support baik material maupun non material sepanjang hidup penulis.
10. Sahabat, kakak terbaik saya Saidah Nur Nasution S.E, dan Sakinah Maulidah S.H, yang telah membantu memberikan motivasi, saran dan support, serta tempat curhat terbaik yang selalu ada baik dalam keadaan suka maupun duka penulis.

11. Teruntuk bestie terbaik penulis, Mirna Kurnia Tanjung, Wardah Rangkuti, Seri Bulan Hasibuan yang selalu menyemangati, mendukung, dan menghibur baik di kampus maupun diluar kampus, terima kasih menjadi bestie terbaik yang selalu ada dalam kebersamaan selama menempuh perkuliahan ini, terimakasih atas kerja sama dan supportnya dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman- teman MBS VIII A, terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan dukungan sejak awal perkuliahan sampai selesai. Semoga kita semua sukses dan silaturahmi kita tetap terjaga.
13. Teman-teman seluruh angkatan 2022-2026 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, terimakasih atas kerja sama, kontribusi serta dukungan selama masa perkuliahan sampai penelitian skripsi ini.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan terus melangkah melewati segala tantangan yang semesta hadirkan, yang memiliki keinginan dan cita-cita yang sangat besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya yaitu penulis sendiri Riska Sofi Yanti, terimakasih sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar dan memilih menyelesaikan apa yang telah di mulai, semoga segala perjuangan mu membuahkan hasil yang penuh dengan keberkahan dan kesuksesan aamiiiiinnn.

Semoga segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis bernilai sebagai amal ibadah serta di balas oleh Allah SWT. Kritik dan saran yang bermanfaat sangat diharapkan oleh penulis guna menyempurnakan penelitian ini dan sebagai bekal untuk mendorong terciptanya karya yang lebih baik lagi

Panyabungan, 09 Agustus 2026



Riska Sofi Yanti

NIM. 22090024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Definisi Operasional Variabel.....	15
BAB II	16
KAJIAN TEORI.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Kualitas pelayanan	16
2. Kepercayaan.....	23
3. Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Hasil Penelitian Relevan	16
C. Kerangka Berpikir.....	40
D. Hipotesis.....	40
BAB III	42

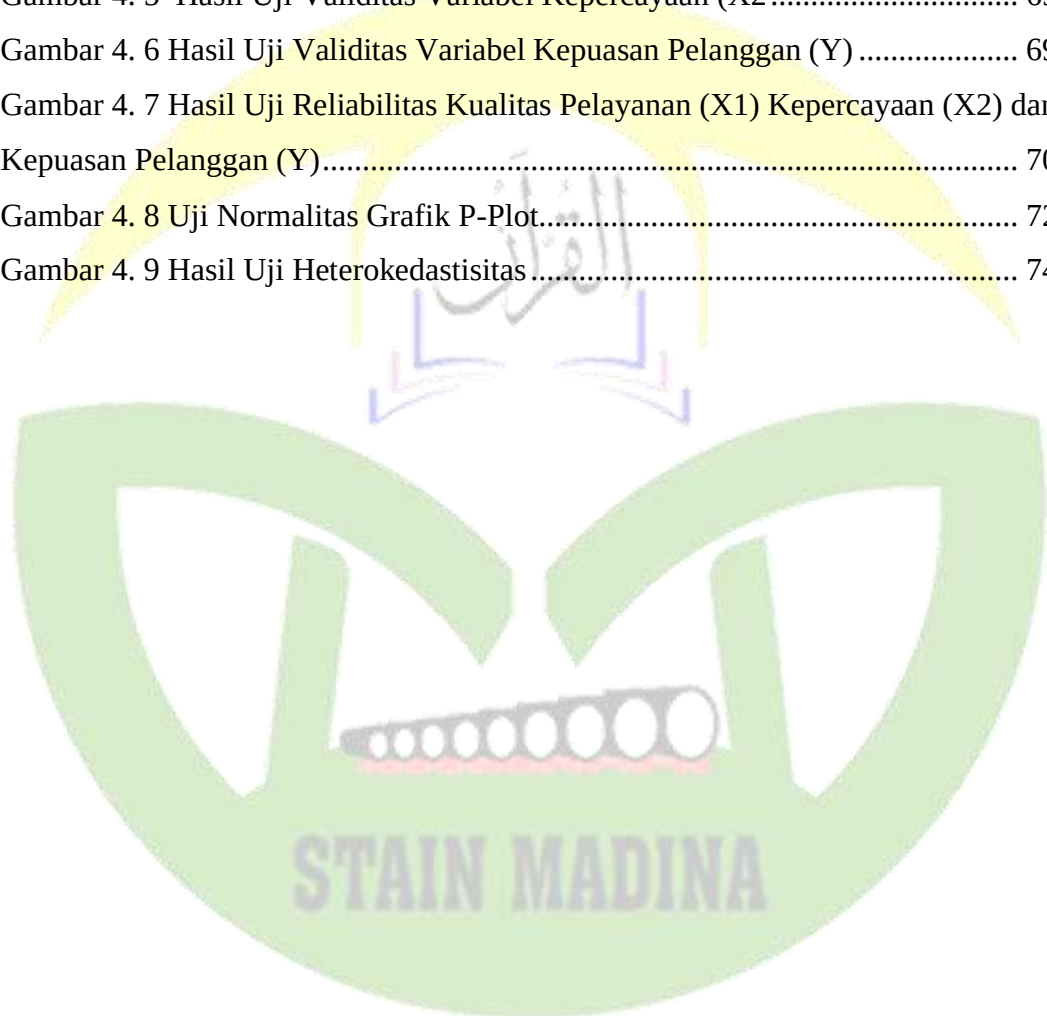
METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi dan Waktu	42
1. Lokasi penelitian.....	42
2. Waktu penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Instrumen Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Sejarah Singkat J&T Express	56
2. Visi Misi dan Motto Perusahaan J&T Express.....	59
3. Tujuan J&T Express	60
4. Struktur Organisasi J&T Express Cabang Panyabungan	61
5. Deskripsi Objek Penelitian	64
B. Hasil Penelitian	67
1. Uji Validitas dan Reabilitas	67
2. Uji Asumsi Klasik	70
3. Uji Heteroskedastisitas	72
4. Uji Multikolinearitas.....	74
5. Uji Hipotesis	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Variasi Jenis Layanan J&T Express.....	4
Tabel 1. 2 Daftar Harga Layanan J&T Express Dari Mandailing Natal ke seluruh Sumatra Utara	6
Tabel 1. 3 Jumlah data keluhan Pelanggan J&T Ekspress cabang Panyabungan (Bulan Januari-April Tahun 2026).....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian	43
Tabel 3. 2 Data Jumlah Pengguna J&T Express cabang Panyabungan Bulan Januari-April 2026	44
Tabel 3. 3 Skala Likert	46
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Pernyataan	47
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel (X1).....	49
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel (X2).....	49
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel (Y).....	50
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kepercayaan (X2) Dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4. 1 Persebaran Cabang J&T Express Di Mandailing Natal	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kolmgrov-Smirnov.....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 11 Hasil Pengujia Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi J&T Express Cabang Panyabungan	63
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Gambar 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	69
Gambar 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Gambar 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
Gambar 4. 8 Uji Normalitas Grafik P-Plot.....	72
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 3. Surat permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian J & T Express Panyabungan
- Lampiran 6. Kontrol Bimbingan
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Tabulasi Data Kuesioner Variabel X1
- Lampiran 9. Tabulasi Data Kuesioner Variabel X2
- Lampiran 10. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Y
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel X1
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel X2
- Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1,X2,Y
- Lampiran 15. Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 16. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 17. Hasil Uji P Plot
- Lampiran 18. Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 19. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 21. Distribusi Nilai t Tabel
- Lampiran 22. Hasil Uji Parsial (uji t)
- Lampiran 23. Distribusi Nilai F Tabel
- Lampiran 24. Hasil Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 26. Dokumentasi

MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”
Selalu ada Harga dalam sebuah Proses.
(Riska Sofi Yanti)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya dia
mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari
(kejahatan) yang diperbuatnya ”
(Q.S . Al-Baqarah :286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”
(Q.S. Ar-Rum:60)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan menjadi takdirku , dan apa yang
ditakdirkan untukku, tidak akan pernah melewatkanmu”
(Umar bin Khattab)

STAIN MADINA

ABSTRAK

Riska Sofi Yanti (NIM 22090024) Pengaruh Kaulitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan, seperti keterlambatan pengiriman, paket rusak atau hilang, serta kurangnya responsivitas karyawan dan kurir. Hal tersebut dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 7.260 pelanggan dan sampel sebanyak 99 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $7,874 > t \text{ tabel } 1,290$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $8,194 > 1,290$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 63%, sedangkan 37% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, J&T Express.

ABSTRACT

Riska Sofi Yanti (NIM 22090024). *The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at J&T Express Panyabungan Branch.* This research was motivated by customer complaints at J&T Express Panyabungan Branch, such as delivery delays, damaged or lost packages, and lack of responsiveness from employees and couriers. These problems may affect customer trust and satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction at J&T Express Panyabungan Branch, both partially and simultaneously. This research used a quantitative method. The population consisted of 7,260 customers, with a sample of 99 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through observation and questionnaires. The data were analyzed using SPSS version 25 with multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count of $7.874 > t\text{-table of } 1.290$ and a significance value of $0.000 < 0.1$. Trust also had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count of $8.194 > 1.290$ and a significance value of $0.000 < 0.1$. Simultaneously, service quality and trust affected customer satisfaction with a contribution of 63%, while the remaining 37% was influenced by other factors outside this study. The conclusion of this research is that service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction at J&T Express Panyabungan Branch, both partially and simultaneously.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, J&T Express.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan teknologi dan industri jasa pengiriman yang ada di Indonesia semakin meningkat yang sejalan dengan meningkatnya kegiatan perdagangan elektronik (*e-commerce*). Meningkatnya frekuensi pengiriman barang dan jasa pada Perusahaan ekspedisi di karena kan besarnya frekuensi pengiriman pada penjualan on-line seperti lazada, shopee, toko pedia dan lain-lain (Handayani & Apriel Triariesta Putri, 2023). Akibatnya, masyarakat menjadi sangat bergantung pada jasa dan pengiriman barang. Dimana kebutuhan masyarakat lebih kepada kemudahan, keamanan, dan kecepatan dalam mendapatkan sesuatu. Manfaat utama dari penyediaan logistik atau pengiriman barang ini adalah memudahkan pengguna mendapatkan keperluan paket yang tidak dapat di ambil sendiri oleh penerima karena faktor jarak dan waktu yang sudah di tempuh (Bagas.S., 2019). Sehingga, setiap pelaku usaha terdorong untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan demi keberhasilan bisnisnya.

Di dalam setiap jasa pengiriman, pelayanan merupakan peran yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Karena kepuasan pelanggan merupakan bagian yang menunjukkan perkembangan ekspedisi tersebut baik dan berkembang. Salah satu cara agar dapat memenuhi kebutuhan pengiriman barang, hingga sekarang banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang, melakukan inovasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik supaya kepuasan pelanggan terpenuhi dan dapat memenangkan persaingan antar perusahaan jasa pengiriman barang (Prihando, 2019).

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi sebuah keputusan dalam menentukan jasa pengiriman yang di inginkan (Indah, 2019). Kualitas pelayanan ialah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan juga bisa memotivasi konsumen untuk berkomitmen kepada produk dan layanan tertentu guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Selain kualitas pelayanan salah satu faktor yang

mempengaruhi konsumen dalam mendapatkan kepuasan yaitu fasilitas (Mahmudin, 2022). Fasilitas merupakan sumber daya fisik ada sebelum layanan dapat di berikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain operasional setiap hari, jangkuan luas, jaminan asuransi, layanan pengemasan barang.

Maka dengan itu Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa, lingkungan, manusia dan proses yang dapat memenuhi bahkan melebihi yang diharapkan pelanggan.

Pelayanan dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa yang memberikan yang buruk atau tidak bermutu, melainkan yang bermakna kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al- Quran Surat Al- Mutaaffifin ayat 1-3, yang menyatakan bahwa:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ

Artinya: “ Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain permintaan mereka terpenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain mereka mengurangi. “

Pada ayat tersebut mengajarkan bahwa dalam menjalankan suatu usaha kita harus sesuai dengan etika bisnis islam yaitu dalam memberikan sesuatu (baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan sebagainya) kepada pelanggan atau nasabah haruslah yang terbaik menurut kita. Kualitas pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa produk, barang atau jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan dilarang memberikan pelayanan yang tidak berkualitas kepada pelanggan.

Apabila kepuasan yang di dapatkan konsumen terhadap barang atau jasa tersebut memenuhi atau lebih dari harapannya, maka konsumen cenderung akan menggunakan kembali produk atau jasa dari perusahaan. Sebaliknya jika konsumen tidak mendapatkan kepuasan dari produk atau jasa tersebut maka

konsumen akan kehilangan minat untuk, menggunakan kembali dari produk atau jasa perusahaan tersebut. Maka kepuasan dapat disebut sebagai alat ukur keberhasilan suatu usaha Perusahaan (Sasongko, 2021) .

J&T Express adalah perusahaan pengiriman ekspres yang berdiri pada tahun 2015 di Jakarta yang kini memiliki *drop point* hampir di seluruh wilayah Indonesia (Bahy, 2018). J&T Express adalah organisasi layanan jasa yang tidak jauh berbeda dengan organisasi yang sudah berdiri sejak lama seperti Pos Indonesia, JNE, Tiki, dan lain-lain. J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman layanan jasa dan logistik yang sudah berada di Panyabungan. J&T Express sendiri menjadi salah satu pilihan utama masyarakat Panyabungan dalam penggunaan jasa pengiriman barang, baik dalam hal kebutuhan bisnis maupun personal.

Ditinjau dari kualitas layanan apakah konsumen merasa senang atau tidak dengan pelayanan yang telah diberikan oleh J&T Express. Maka peneliti melakukan observasi awal melalui website J&T Express, dengan hasil bahwa masih terdapat berbagai kritikan maupun complaint dari masyarakat terhadap J&T Express seperti keterlambatan pengiriman barang. Hal tersebut biasanya terjadi ketika alamat konsumen tidak lengkap sehingga menimbulkan keterlambatan terhadap pengiriman barang.

Kualitas dari sebuah pelayanan memiliki pengaruh yang besar di dalam proses mempengaruhi konsumen dalam memutuskan penggunaan jasa yang diinginkannya, sekaligus juga akan menjadi bahan referensi maupun informasi bagi konsumen lainnya di dalam membuat keputusan di dalam menggunakan sebuah jasa. Kualitas layanan harus berpusat kepada pelanggan hal ini dikarenakan pelanggan memiliki kebutuhan dan tujuan tertentu terhadap kualitas barang maupun jasa yang dikonsumsi (Geraldine et al., 2023).

Salah satu perusahaan yang bergerak didalam penyediaan jasa pengiriman barang di Kabupaten Mandailing Natal yaitu PT Global Jet Express (J&T) Express Cabang Panyabungan. Dimana pada saat ini J&T Express adalah sebuah perusahaan baru yang di dalam pengoperasiannya menggunakan Information and Technology, dan J&T Express juga menawarkan berbagai kelebihan seperti jemput barang. Sehingga para konsumen yang menggunakan jasa J&T Express

tidak perlu lagi datang ke kantor J&T Express, cukup menghubungi pihak J&T Express terdekat dengan menggunakan aplikasi berbasis android maupun IOS atau bisa juga menghubunginya melalui *online*. Maka barang-barang yang dikirim pelanggan akan di jemput langsung oleh J&T Express. Perusahaan mengadopsi teknologi digital inovatif untuk membuat perubahan budaya dan operasional yang beradaptasi secara lebih baik dengan perubahan permintaan pelanggan (Ayu, 2024).

Selain itu J&T Express di semua cabangnya termasuk cabang mandailing memiliki beberapa pilihan layanan yang dapat dipilih oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pada jenis layanan perbedaan hanya terletak pada estimasi dan jangka waktu yang harus diperlakukan agar barang sampai kepada alamat ataupun lokasi yang akan di tuju. Berikut tabel yang menunjukkan kaitan dari berbagai jenis atau variasi layanan yang di sediakan atau di berikan oleh perusahaan J&T Express.

Tabel 1. 1
Variasi Jenis Layanan J&T Express

No	Jenis Layanan	Deskripsi Layanan
1	J&T Express (EZ)	Jangka waktu pengiriman paket 2-3 hari,dapat di jangkau di seluruh wilayah di Indonesia.
2	J&T Express <i>Economy</i> (ECO)	Jangka waktu pengiriman barang paket 5-14 hari,dapat di jangkau untuk seluruh wilayah di pulau jawa dengan tujuan pengiriman barang ke pulau Sumatra , Kalimantan ,Sulawesi, dan Bali.
3	J&T Super	Waktu pengiriman 1-2 hari, dapat dijangkau untuk wilayah Jawa, Bali, Kalimantan, dan Batam.
4	J&T Jemput Paket Mandiri (Jemari)	Pelanggan dapat mengambil barangnya sen diri di drop poit terdekat J&T Express. Layanan ini hanya di jangkau untuk wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi
5	J&T <i>Sameday Service</i> (JSD)	Layanan pengiriman barang yang memungkinkan paket yang konsumen kirim dapat sampai (di hari yang sama dengan pengiriman paket sampai ke kota tujuan).

Sumber: *J&T Express,2026*

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa J&T Express telah menyediakan berbagai macam jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen. Ketika konsumen menginginkan layanan pengiriman yang cepat, maka konsumen dapat memilih layanan J&T sameday service (JSD). Kemudian apabila konsumen menginginkan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai 2-3 hari, maka konsumen dapat memilih layanan J&T Express (EZ). Namun apabila konsumen menginginkan layanan dengan biaya hemat, maka konsumen dapat memilih layanan J&T Express Economy. Namun kelemahan dari layanan pada J&T Express Economy adalah paket memiliki estimasi waktu sampai lebih lama dari layanan lainnya dengan jangka waktu yang dibutuhkan 5-14 hari. Kemudian apabila konsumen ingin mengambil sendiri barang yang telah dikirim ke drop point terdekat, maka konsumen bisa memilih jenis layanan J&T Jemari.

Dalam mendukung kegiatan logistik dan distribusi dikawasan Mandailing Natal, J&T Express sendiri memberikan layanan pengiriman tarif yang beragam yang dimana dipengaruhi pada tujuan pengiriman di dalam provinsi Sumatera Utara. Layanan yang ada saat ini di wilayah Mandailing Natal dan sering digunakan digunakan yaitu J&T Express (EZ), merupakan layanan reguler melalui jalur darat dapat menjangkau hampir setiap kota dan kabupaten yang ada di Sumatera Utara.

Penentuan harga atau tarif dihitung berdasarkan berat kiriman per Kilogram (Kg), dan dapat juga ditentukan oleh faktor jarak, kondisi geografis, kemudian transportasi dapat dengan mudah terakses ke daerah tujuan. Di Sumatera utara terdapat daerah yang lebih dekat dan mudah dijangkau, seperti Padang Sidempuan, untuk Kisaran biaya dapat dikenakan lebih rendah. Selain itu untuk daerah yang sulit diakses, terpencil atau yang pengirimannya melintasi laut seperti Nias Barat dan Nias Selatan, dapat dikenakan biaya atau tarif yang lebih tinggi. Berikut ini adalah tabel daftar harga layanan J&T Express dari Mandailing Natal ke seluruh wilayah Sumatera Utara.

Tabel 1. 2
Daftar Harga Layanan J&T Express
Dari Mandailing Natal ke Seluruh Sumatera Utara

NO	Tujuan Kabupaten / Kota	Harga Layanan
1.	Asahan	Rp. 31.000/ Kg
2.	Batu Bara	Rp. 42.000/Kg
3.	Binjai	Rp. 31.000/Kg
4.	Dairi	Rp. 42.000/Kg
5.	Deli Serdang	Rp. 31.000/Kg
6.	Gunungsitoli	Rp. 31.000/Kg
7.	Humbang Hasundutan	Rp. 31.000/Kg
8.	Karo	Rp. 36.000/Kg
9.	Labuhan Batu	Rp. 36.000/Kg
10.	Labuhan Batu Selatan	RP. 42.000/Kg
11.	Labuhan Batu Utara	RP. 42.000/Kg
12.	Langkat	Rp. 36.000/Kg
13.	Medan	Rp. 32.000/Kg
14.	Nias	RP. 48.000/Kg
15.	Nias Barat	RP. 55.000/Kg
16.	Nias Selatan	RP. 55.000/Kg
17.	Nias Utara	RP. 55.000/Kg
18.	Padang Lawas	RP. 36.000/Kg
19.	Padang Lawas Utara	RP. 42.000/Kg
20.	Padang Sidempuan	RP. 16.000/Kg
21.	Pakpak Bharat	RP. 42.000/Kg
22.	Pematang Siantar	RP. 30.000/Kg
23.	Samosir	RP. 36.000/Kg
24.	Serdang Bedagai	RP. 36.000/Kg

25.	Sibolga	RP. 31.000/Kg
26.	Simalungun	RP. 37.000/Kg
27.	Tanjung Balai	RP. 31.000/Kg
28.	Tapaneli Selatan	RP. 30.000/Kg
29.	Tapaneli Tengah	RP. 37.000/Kg
30.	Tapaneli Utara	RP. 31.000/Kg
31.	Tebing Tinggi	RP. 37.000/Kg
32.	Toba Samosir	RP. 24.000/Kg

Sumber: J&T Express (Data Olahan Penulis)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa biaya atau tarif pengiriman terhadap layanan J&T Express dari Kabupaten Mandailing Natal ke berbagai daerah di Sumatera Utara yang beragam, hal ini di pengaruhi oleh tarif perkilogram dan jarak dan aksesibilitas wilayah tujuan. Biaya pengiriman paling rendah disebabkan wilayah yang dekat dan mudah dijangkau seperti daerah Padang Sidempuan dapat dikenakan biaya atau tarif paling rendah Rp. 16.000/Kg. sedangkan untuk wilayah kepulauan kemudian sulit dijangkau seperti Nias Barat, Nias Selatan, dan Nias Utara mendapatkan biaya atau tarif paling tinggi Rp. 55.000/Kg.

Ketika dilakukan observasi mengenai kualitas pelayanan yang ada di J&T Express cabang Panyabungan. Berikut data keluhan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan bulan Januari sampai dengan April tahun 2026 dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 3
Jumlah Data Keluhan Pelanggan J&T Ekspres
Cabang Panyabungan (Bulan Januari-April Tahun 2026)

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (keluhan paket terlambat)	Jumlah Pelanggan (Keluhan paket rusak)	Jumlah Pelanggan (Keluhan paket hilang)
1	Januari	20 Pelanggan	4 Pelanggan	2 Pelanggan
2	Februari	17 Pelanggan	3 Pelanggan	1 Pelanggan

3	Maret	27 Pelanggan	6 Pelanggan	4 Pelanggan
4	April	25 Pelanggan	7 Pelanggan	2 Pelanggan

Sumber : J&T Express cabang Panyabungan (2026)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam 4 bulan terakhir di tahun yaitu bulan Januari sampai April tahun 2026 J&T Express cabang Panyabungan mendapatkan keluhan yang tidak stabil dari pelanggan dimana mayoritas keluhan dikarenakan keterlambatan paket. Pada bulan Januari jumlah pelanggan yang mengeluh paket terlambat sebanyak 20 pelanggan, pada bulan Februari mengalami penurunan keluhan data keterlambatan paket yaitu sebanyak 17 pelanggan. Dan mengalami kembali kenaikan pada bulan Maret jumlah data pelanggan yang mengeluh paket terlambat sebanyak 27 pelanggan.

Kemudian pada bulan April mengalami kembali penurunan jumlah data pelanggan yang mengeluh paket terlambat sebanyak 25 pelanggan. Sedangkan jumlah data keluhan paket rusak pada bulan Januari berjumlah sebanyak 4 pelanggan, kemudian pada bulan Februari mengalami penurunan jumlah data pelanggan atas keluhan paket yang rusak yaitu sebanyak 3 pelanggan, pada bulan Maret Kembali mengalami peningkatan data jumlah pelanggan yang mengeluh atas paket yang rusak yaitu sebanyak 6 pelanggan. Dan pada bulan April kembali mengalami peningkatan jumlah data pelanggan atas keluhan paket yang rusak sebanyak 7 pelanggan.

Dan data jumlah pelanggan yang mengeluh paket hilang pada bulan Januari sebanyak 2 pelanggan. dibulan Februari jumlah data pelanggan yang mengeluh paket hilang mengalami penurunan yaitu cuma 1 pelanggan. Sedangkan dibulan Maret kembali mengalami kenaikan yaitu sebanyak 4 pelanggan yang mengeluh atas data pelanggan yang mengeluh paket hilang. Dan di bulan April Kembali mengalami penurunan yaitu sebanyak 2 oarang yang mengeluh atas data pelanggan yang mengalami paket hilang.

Dengan adanya data keluhan pelanggan diatas, adanya masalah pada kualiatas pelayanan yang diberikan J&T Express cabang Panyabungan yang menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan menggunkan jasa pengiriman tersebut. Permasalah yang terkait dengan kualitas pelayanan pada J&T Express cabang Panyabungan anatara lain sebagai berikut:

1. Adanya Keterlambatan Pengiriman

Keterlambatan pengiriman terjadi karena adanya masalah operasional gangguan dipusat distribusi atau terjadi masalah teknis dalam sistem pengiriman yang menyebabkan keterlambatan bahkan penundaan barang karena sistem pengiriman J&T Express di Indonesia melibatkan beberapa tahapan untuk memastikan paket sampai tujuan dengan aman dan tepat waktu. Berikut adalah proses umum pengiriman J&T Express:

- a. Pengambilan paket dari pengiriman oleh kurir J&T Express atau diserahkan di drop point terdekat.
- b. Sortir awal paket dibawa ke gudang pusat kota asal untuk proses sortir berdasarkan destinasi akhir.
- c. Pengiriman barang ke gudang regional yaitu paket dikirim ke gudang regional di kota besar terdekat dengan destinasi pengiriman.
- d. Sortir di gudang regional, digudang regional paket disortir lagi berdasarkan distribusi.
- e. Pengiriman ke *drop point* lokal, setelah di sortir, paket dikirim ke drop point atau cabang lokal yang lebih dekat dengan alamat tujuan.
- f. Distribusi lokal, dari *drop point* lokal, paket diambil oleh kurir setempat untuk diantar langsung ke alamat tujuan.
- g. Penerimaan paket ke alamat tujuan dan menyerahkannya kepada penerima paket.

Selama proses ini, status pengiriman paket dapat dilacak melalui situs web atau aplikasi menggunakan nomor resi yang diberikan. Selama proses pengiriman terdapat beberapa kendala seperti adanya arus lalu lintas yang cukup padat, volume paket yang terlalu tinggi di gudang dapat menyebabkan keterlambatan dalam sortir dan pengiriman, sehingga menyebabkan barang tidak datang tepat waktu sampai ke tujuan, sehingga dapat menimbulkan efek yang cenderung tidak bisa menunjukkan pelayanan yang baik dan tidak bisa menjalankan ketepatan waktu yang telah ditentukan.

2. Barang Yang Diterima Datang Dalam Keadaan Rusak

Kejadian ini biasanya terjadi saat proses pengiriman barang dipusat distribusi atau karyawan yang bekerja di bagian gudang mungkin tidak berhati-

hati dalam penanganan paket sehingga menyebabkan barang rusak akibat jatuh, benturan atau tertimpa. Jika barang yang dipesan tiba dalam keadaan kondisi yang rusak dapat diatasi dengan langkah- langkah berikut ini.

- a. Memeriksa terlebih dahulu kondisi luar dan dalam paket dengan cermat untuk memastikan apakah ada kerusakan.
- b. Kemudian ambil foto dan video dari kerusakan barang dan kemasan dokumentasi ini sangat berguna sebagai bukti saat mengajukan klaim.
- c. Segera hubungi pengirim (penjualan atau *e-commers*) untuk melaporkan kerusakan.
- d. Laporan masalah ini ke layanan pelanggan J&T Express sesegera mungkin.
- e. Ikuti prosedur pengajuan klaim yang ditetapkan oleh J&T Express seperti mengisi formulir klaim dan melampirkan bukti seperti foto atau video kerusakan atau resi pengiriman dan simpan semua dokumen terkait.

Dengan mengikuti langkah ini akan membantu dan memastikan mendapatkan solusi yang baik, cepat dan sesuai jika barang yang dipesan tiba dalam kondisi rusak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa pelanggan pengguna jasa J&T Express cabang Panyabungan yang pernah mengalami keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T Express cabang Panyabungan salah satu yang bernama yaitu saudari (Adawiyah, 2026) yaitu

“Beliau menjelaskan terkait dengan kualitas pelayanan pada J&T Express cabang Panyabungan antara lain karyawan lambat melayani pelanggan yang mengakibatkan antrian didalam ruangan sehingga dapat menimbulkan efek yang cenderung tidak bisa menunjukkan pelayanan yang baik. Selain itu juga yang diberikan dan juga paket sering tertahan tanpa ada alasan ataupun kendala dan pihak J&T Express juga tidak dapat memberikan informasi yang valid”.

Selain itu menurut saudara (Halim, 2026) yaitu

“Beliau menjelaskan tentang kurir yang lama dan malas dalam pengantaran paket dan pelayanan kurir yang kurang baik dan tidak sabaran”.

Kualitas pelayanan adalah sebagai standar seberapa bagus kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan (Saputra & Wala, 2024). Keluhan pelanggan tentang kepercayaan yang dialami oleh (Padli, 2026) yaitu

“Beliau menjelaskan paket yang dikirim NON COD (*Tidak Cash On Delivery*) sering kali dilempar begitu saja apabila konsumen tidak ada

dirumah tanpa melihat paket yang dipesan oleh konsumen, sehingga dapat menyebabkan barang rusak apalagi barang yang dipesan oleh konsumen alat-alat yang mudah pecah, kurir yang kurang teliti tidak menangani paket terlalu dengan hati-hati sehingga kepercayaan saya berkurang terhadap J&T Express cabang Panyabungan”.

Dan ada juga saudari (Sari, 2026) yaitu

“Beliau menjelaskan tentang sikap kurir yang kurang ramah dan kurang profesional apalagi ketika pelanggan menanyakan kapan barang diantarkan karyawan atau kurir kurang merespon dan sering terjadi kurir yang tidak menghubungi pelanggan sehingga terjadi kurangnya komunikasi yang baik yang menyebabkan pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak J&T Express cabang Panyabungan”.

Kepercayaan pelanggan merupakan pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang menunjukkan ketika pelanggan merasa bahwa penyediaan dipercaya untuk bertindak sesuai kepentingan yang terbaik mereka Ketika control secara langsung diserahkan (Mahendra & Indriyani, 2018). Selain itu pelanggan yang mengalami keluhan tentang kepuasan pelanggan atas nama saudari (Cantika, 2026) yaitu

“Beliau menjelaskan tentang informasi pelacakan yang tidak akurat dan membingungkan seperti saya sering mengecek status paket saya lewat aplikasi yang mengatur jadwal penerimaan paket. Tapi informasinya sangat membingungkan. Pernah tertulis sedang diantar kurir selama dua hari berturut-turut, padahal paket tersebut sudah ada ditangan saya dan dari ketidakjelasan informasi ini membuat saya bingung dan khawatir. Rasanya sistem kepercayaan mereka tidak bisa diandalkan sehingga saya jadi ragu untuk menggunakan layanan tersebut karena merasa tidak mendapatkan kepastian informasi yang benar”.

Ada juga saudara (Andika, 2026)

“Beliau mengatakan tentang rendahnya keandalan sistem dan ketanggapan dalam penanganan paket yang bermasalah. Yaitu dia menjelaskan sudah dua kali paket saya dialihkan ke kota lain yang jauh dari alamat tujuan saya, padahal alamat yang saya tulis sudah sangat lengkap dan jelas. Akibatnya, pengiriman yang seharusnya 4 hari jadi seminggu. Saat itu saya komplain jawabanya sedang dalam proses tanpa kepastian, rasanya sistem penyortiran atau petugasnya kurang teliti. Kesalahan ini yang berulang kali membuat saya ragu apakah barang saya akan sampai ditempat yang benar dan kepercayaan saya ini benar-benar menurun dan membuat saya tidak puas”.

Kepuasan pelanggan yang dirasakan akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin baik bagi masyarakat khususnya bagi para pelanggan oleh karena itu setiap Perusahaan perlu berupaya memahami harapan

pelanggan atas jasa atau layanan yang diberikan kepada pihak pelanggan (Sholeha et al., 2018).

Dengan adanya data keluhan pelanggan di atas, dengan adanya masalah pada kualitas pelayanan yang diberikan J&T Express cabang Panyabungan yang menyebabkan menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Padahal tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan perusahaan, yang Dimana kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi ataupun jasa yang diterima.

Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka sering membandingkan nya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata jauh dibawah jasa yang diharapkan, para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan, mereka akan sering memakai kembali produk jasa tersebut.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Darno, Sri Yanthy Yosepha, 2022) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0:688 atau 68.8%. Begitu juga dengan hasil penelitian (Ketut Elsa Kusuma Dewi, 2025) juga menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan hasil penelitian (Aulia Dewi Sartika, Murniyati Murniyati, 2025) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun demikian secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena di pada latar belakang diatas dan ketidak konsistenan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.**”

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah

1. Keterlambatan pengiriman dapat menurunkan kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan.
2. Penanganan paket kurang baik, seperti sering terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman yang dapat memperburuk citra pelayanan.
3. Kurangnya responsif dalam komunikasi terutama saat meminta informasi, ini yang menjadi faktor yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap jasa pengiriman.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang ke arah yang keluar dari pembahasan penelitian guna mendapatkan hasil yang maksimal. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis membuat batasan masalah yaitu memfokuskan pada 3 variabel yaitu: kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) serta variabel (Y) kepuasan pelanggan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah konsep atau penyajian masalah yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Rumusan masalah merupakan bagian sangat penting dari suatu penelitian karena membantu menentukan arah, tujuan dan sasaran dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini di antara nya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dalam melihat informasi yang ada pada penelitian ini untuk diaplikasikan pada penelitian berikutnya yang mengkaji hal yang sama.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, yaitu untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan melalui ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan serta membandingkan dengan fakta dan kondisi yang terjadi dilapangan.
- b. Bagi mahasiswa, untuk memberikan masukan yang baik kepada masyarakat atau mahasiswa untuk mengatasi atau mencari solusi terkait penelitian yang dilakukan yaitu, pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.
- c. Bagi perusahaan, untuk dapat memberikan pedoman dalam mengambil keputusan terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

G. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus di amat dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Defenisi operasional variabel ditemukan item-item yang tertuang dalam instrumen penelitian.

Adapun variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel *independen* atau sering di sebut juga dengan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel *dependen*. Adapun variabel *independen* pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh Perusahaan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten, baik dari aspek ketetapan waktu, keandalan, hingga interaksi dengan pelanggan (Indrasari, 2019).

Sedangkan kepercayaan adalah keyakinan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi komitmen, menjaga keamanan transaksi, serta memberikan layanan yang konsisten dan dapat di andalkan (Wardhana, 2024).

2. Variabel *dependen* atau sering disebut dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi disebabkan karena adanya variabel *independent*. Adapun variabel *dependen* atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang timbul dari perbandingan antara harapan terhadap suatu layanan dan kinerja aktual yang dirasakan dimana kepuasan tercapai ketika layanan sesuai atau melampaui harapan (Tjiptono,& Chandra, 2017).