

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA J&T EXPRESS DI PANYABUNGAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

EDDI GANA

NIM: 20080012

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA J&T EXPRESS DI PANYABUNGAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

EDDI GANA

NIM: 20080012

Pembimbing I

Erni Yusnita Siregar, M.E

NIP. 1990010201903221

Pembimbing II

Nur Intan Siregar, M.E

NIP. 198610212019032008

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eddi Gana
NIM : 20080012
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tempat/ Tgl Lahir : Siantona, 12 Maret 2000
Alamat : Siantona

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Penggunaan Jasa J&T Express di Panyabungan" adalah benar hasil karya saya sendiri dan saya bertanggung jawab penuh atas semua yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Panyabungan, 31 Juli 2025



Eddi Gana

NIM: 20080012

STAIN MADINA

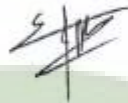
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Eddi Gana, NIM. 20080012 dengan judul: " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T di Panyabungan" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan untuk sidang munaqosyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2025

Pembimbing I



Erni Yusnita Siregar, M.E

NIP. 19900102019032021

Pembimbing II



Nur Intan Siregar, M.E

NIP. 198610212019032008

STAIN MADINA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul " PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS DI PANYABUNGAN" a.n Eddi Gana, Nim 20080012 Program 'Studi Ekonomi Syariah telah di Munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 31 Juli 2025.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Paisal Rahmat, M.E NIP.199210022020121006	Ketua/Penguji I		6/8-2025
2.	Dr. Hamonangan, M.Si NIP.198310182019031006	Sekretaris/Penguji II		4/08-2025
3.	Erni Yusnita Siregar M.E NIP.199006102019032021	Penguji III		4/08/2025
4.	Nurintan Siregar, M.E NIP.198610212019032008	Penguji IV		4/08/2025

Panyabungan, 31 Juli 2025
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal


Prof. Dr. H. Saipul Mulia Harahan, M.Ag
NIP.197203132003121002

STAIN MADINA

ABSTRAK

Eddi Gana NIM. 20080012 “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express di Panyabungan”. Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman, terutama dalam aktivitas *e-commerce*, serta pentingnya kualitas layanan sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan. Hal ini juga terjadi di Panyabungan dimana masyarakat dimana masyarakat menggunakan jasa J&T Ekpress. Salah satu jasa pengiriman di yang berada di Panyabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Panyabungan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. sampel penelitian sebanyak 70 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner terhadap pengguna jasa J&T Express Panyabungan. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Literitas, Uji T test. hasil uji pada variabel kualitas layanan nilai sig < 0,05 yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa secara parsial dan simultan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di J&T Express Panyabungan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan Jasa, J&T Express

ABSTRACT

Eddi Gana NIM. 20080012 “The Influence of Service Quality on the Decision to Use J&T Services in Panyabungan”. Sharia Economics Study Program, Mandailing Natal State Islamic Religious College. As the public's need for delivery services increases, especially in e-commerce activities, as well as the importance of service quality as the main factor influencing customer decisions. This also happens in Panyabungan where the community uses J&T Ekpress services. One of the delivery services in Panyabungan. This study aims to determine the influence of service quality on the decision to use J&T Express Panyabungan services. This research method uses a quantitative approach. The research sample was 70 people. The data collection instrument used a questionnaire on J&T Express Panyabungan service users. Data analysis uses Validity Test, Reliability Test, Literacy Test, T test. The test results on the service quality variable with a GIS value of < 0.05 , which is $0.000 < 0.05$, then H_a is accepted, meaning that partially and simultaneously the quality of service has a significant effect on the decision to use services at J&T Express Panyabungan.

Keywords: Service Quality, Service Use Decisions, J&T Express

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express di Panyabungan”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program studi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Penulis menyadari bahwa selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah terlibat dan membantu, baik dalam bentuk tenaga, waktu, masukan, informasi serta dukungan moril dan materil. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan ucapan terimakasih atas bantuan tersebut. Semoga apa yang diberikan menjadi suatu yang bermanfaat dan bernilai ibadah dihadapan Allah SWT . Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat pada semuanya izinkan penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag. selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Faisal Affandi, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah sekaligus sebagai Penguji I skripsi yang telah banyak memberikan

- masukan sehingga Skripsi ini dapat di selesaikan. yang telah banyak memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dan telah banyak mengorbankan waktunya dalam penulisan skripsi.
4. Ibu Dr. Enni Sari Siregar, M.E selaku Pembimbing I Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dan telah banyak mengorbankan waktunya dalam penulisan skripsi.
 5. Ibu Nur Intan Siregar, M.E selaku Pembimbing II Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dan telah banyak mengorbankan waktunya dalam penulisan skripsi.
 6. Bapak Drs. Hamonangan, M.S selaku Penguji II Penulis yang telah banyak memberikan masukan sehingga Skripsi ini dapat di selesaikan.
 7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan.
 8. Teruntuk kedua orang tua saya, Ibunda Derliana dan Ayahanda tercinta Abdul Haris yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang.
 9. Kepada Bapak Rizal Darmono selaku Manager J&T Express di Panyabungan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu J&T Express di Panyabungan.
 10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Panyabungan, 31 Juli 2025

Penulis



EDDI GANA

NIM: 20080012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Mamfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Keputusan Penggunaan Jasa.....	9
2. Kualitas layanan	14
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
C. Kerangka Berfikir	21
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi dan Tempat Penelitian	22
B. Metode dan Desain Penelitian	22
C. Variabel dan Indikator Penelitian	22
1. Variabel Penelitian	22
2. Indikator Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel.....	24
1. Populasi	24
2. Sample.....	24

E. Teknik Pengumpulan Data	25
1. Observasi	25
2. Kuesioner	25
3. Dokumentasi.....	26
F. Teknik Analisis Data	27
1. Uji Instrumen Penelitian.....	27
2. Uji Asumsi Klasik	28
3. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan J&T Express.....	32
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan J&T Express	32
2. Visi, dan Misi Perusahaan J&T Express	33
3. Struktur Organisasi J&T Express Panyabungan	34
B. Hasil Penelitian.....	34
1. Karakteristik Responden	34
2. Deskriptif Data	36
3. Teknik Analisis Data.....	38
C. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Variasi Jenis Layanan J&T Express	3
Tabel 1. 2 Daftar Harga Layanan	5
Tabel 1. 3 Tabel Pendapatan dan Jumlah Pelayanan	6
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	23
Tabel 3. 2 Skala Likert Kuisioner Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3. 3 Pedoman Kriteria Hubungan Koefisien Determinasi.....	31
Tabel 4. 1 Persebaran Cabang J&T Express di Mandailing Natal	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4. 5 Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 4. 6 Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Lineritas	44
Tabel 4. 12 Hasil Parsial (Uji-t)	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Prilaku Konsumen	11
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna di J&T Express Panyabungan.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

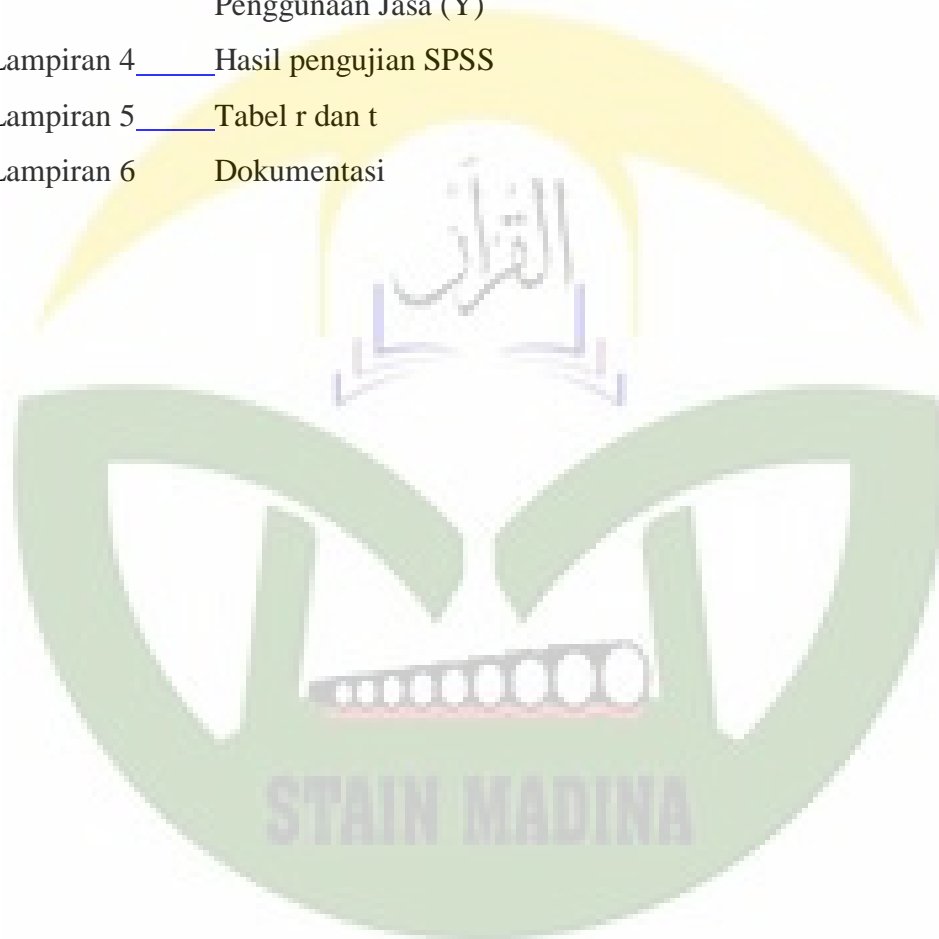
Lampiran 2 Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Kualitas layanan (X)

Lampiran 3 Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Keputusan Penggunaan Jasa (Y)

Lampiran 4 Hasil pengujian SPSS

Lampiran 5 Tabel r dan t

Lampiran 6 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan industri jasa pengiriman di Indonesia semakin pesat sejalan dengan meningkatnya kegiatan perdagangan elektronik (*e-commerce*). Tingginya frekuensi pengiriman barang jasa pada perusahaan ekspedisi terjadi karena besarnya frekuensi pengiriman pada penjualan online seperti lazada, shopee, tokopedia, dan lain-lain (Berliana dkk : 2020). Hal ini menyebabkan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan jasa pengiriman barang. Dimana masyarakat saat sekarang ini lebih cenderung menginginkan sesuatu yang bisa didapatkan dengan mudah, fleksibel, aman dan cepat. Manfaat utama dari penyedia logistik atau pengiriman barang ini adalah memudahkan pengguna mendapatkan keperluan paket yang tidak dapat diambil sendiri oleh penerima karena faktor jarak waktu yang sudah ditempuh (Starda dkk : 2022). Lantas hal tersebut mendorong setiap pelaku bisnis harus dapat mengambil hati pelanggan agar bisnis yang dijalankan dapat berkembang dengan baik.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang mampu memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman (Nurlina dkk : 2019). Kualitas layanan memiliki beberapa aspek meliputi kecepatan pengiriman, keamanan barang, kemudahan pelacakan, biaya layanan, serta responsivitas layanan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang diharapkan pelanggan, akan penilaian kualitas jasa yang diterima, berdasarkan apa yang pelanggan deskripsikan dalam benak pelanggan (Komarudin dkk : 2020). Jasa pengiriman sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, karena pelanggan biasanya membutuhkan pengiriman yang aman, mudah, cepat, dan berguna untuk mengirimkan barang mereka (Pratiwi & Hartini : 2023).

J&T Express adalah perusahaan pengiriman ekspres yang berdiri pada tahun 2015 di Jakarta yang kini memiliki drop point hampir diseluruh 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 (Adiatma : 2021). 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. maka peneliti melakukan observasi awal melalui laman website J&T, dengan hasil bahwa masih terdapat berbagai keritikan maupun *complaint* dari masyarakat terhadap J&T 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 (Idrus : 2019).

Salah satu perusahaan yang bergerak didalam penyediaan jasa pengiriman barang di Kabupaten Mandailing Natal yaitu PT Global Jet Express (J&T) Cabang Panyabungan. Dimana pada saat ini J&T adalah sebuah perusahaan baru yang di dalam pengoperasiannya menggunakan *Information and Technology*, dan J&T juga menawarkan berbagai kelebihan seperti jemput barang. Sehingga para konsumen yang menggunakan jasa J&T tidak perlu lagi datang ke kantor J&T, cukup menghubungi pihak J&T terdekat dengan menggunakan aplikasi berbasis android maupun IOS atau bisa juga menghubunginya melalui hotline. Maka barang-barang yang dikirim pelanggan akan di jemput langsung oleh J&T. 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 diperlukan agar barang sampai kepada alamat atau lokasi yang dituju. Berikut tabel yang menunjukkan kaitan dari berbagai jenis /variasi layanan yang disediakan dan diberikan oleh perusahaan J&T Express.

No	Jenis Layanan	Deskripsi Layanan
1	J&T Express (EZ)	Jangka waktu pengiriman paket 2-3 hari, dapat dijangkau di seluruh wilayah di Indonesia
2	J&T Express <i>economy</i> (ECO)	Jangka waktu pengiriman paket 5-14 hari, dapat dijangkau untuk seluruh wilayah di pulau Jawa dengan tujuan pengiriman barang ke pulau Sumatra, Kalimantan, Sulawesi dan Bali.
3	J&T Super	Jangka waktu pengiriman 1-2 hari, dapat dijangkau untuk wilayah Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatra dan Batam.
4	J&T Jemput Paket Mandiri (Jemari)	Pelanggan dapat mengambil barangnya sendiri di <i>drop point</i> terdekat J&T Express. Layanan ini hanya dijangkau 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 dengan cepat (dihari yang sama dengan pengiriman paket sampai ke kota tujuan).

Sumber : J&T Express, 2023

Tabel 1. 1 Variasi Jenis Layanan J&T Express

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa J&T Express telah menyediakan berbagai macam jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen. Ketika konsumen mengkehendaki layanan pengiriman yang cepat, maka konsumen dapat memilih layanan J&T *sameday service* (JSD). Kemudian apabila konsumen mengkehendaki 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 lainya 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 Mandalaing Natal dan sering digunakan digunakan yaitu J&T EZ, merupakan layanan reguler memlalui jalur darat dapat menjangkau hampir setiap kota dan kabupaten di Sumut.

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 Suamtera 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 tabeldaftar harga layanan J&T *Express* dari Mandailing Natal ke seluruh wilayah Sumatera Utara.

No	Tujuan Kabupaten/Kota	Harga Layanan EZ
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	Tapanuli Selatan	Rp. 30.000/Kg
29	Tapanuli Tengah	Rp. 37.000/Kg
30	Tapanuli 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)

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

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa biaya atau tarif pengiriman terhadap layanan J&T Express EZ dari Kabupaten Mandailing Natal ke berbagai daerah di Sumatera Utara yang beragam, hal ini dipengaruhi oleh tarif per

kilogram 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 Rp16.000/Kg. sedangkan untuk wilayah kepulauan kemudian sulit dijangkau seperti Nias Barat, Nias Selatan, dan Nias Utara mendapatkan biaya atau tarif paling tinggi Rp55.000/Kg.

Ketika dilakukan obeservasi mengenai jumlah layanan paket terkirim dan pendapatan yang di terima terhadap pihak &T Express, yang dimana dalam beberapa tahun mengalami kenaikan dan penurunan. Penurunan pendapatan bisa terjadi akibat penurunan permintaan paket karena kualitas layanan kurang baik. Namun demikian J&T Express terus memperbaiki kualitas layanan mereka agar konsumen tetap loyal untuk menggunakan jasa pengirimannya. Berikut ini adalah tabel Pendapatan dan Jumlah Pelayanan J&T Panyabungan.

No	Tahun	Jumlah Pelayanan (Paket Terkirim)	Pendapatan (Rp)
1	2021	45.000	675.000.000
2	2022	60.000	900.000.000
3	2023	55.000	825.000.000
4	2024	70.000	1.050.000.000

Sumber: J&T Express (Data Olahan Penulis)

Tabel 1. 3 Tabel Pendapatan dan Jumlah Pelayanan J&T Panyabungan (2021–2024)

Tabel 1.3 memperlihatkan bahwa terjadinya penuruna dan kenaikan pendapatan setiap tahunnya. Yang dimana pada tahun 2021 pendapatan J&T Express menjadi paling terendah ini dikarenakan terjadi pada masa peulihan awal pasca pandemi COVID-19 sehingga jumlah pelayanan masih relatif rendah. Kemudian terjadinya peningkatan pendapatan ditahun selanjutnya yaitu 2022 dan terjadi penurunan pendapatan kembali di tahun 2023 salah satu penyebabnya persaingan ketat antar ekspedisi dan keluhan terhadap kualitas layanan. Pendapatan tertertinggi didapatkan pada tahun 2024 pihak J&T Express mulai memperbaiki layanan dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Permasalahan yang cukup sering di keluhkan pengguna J&T Express di Mandailing Natal dari segi kualitas layanan : 1) keterlambatan pengirimann yang dimana pengguna mungkin mengalami masalah dengan keterlambatan pengiriman paket. Kemudian kualitas Penanganan Paket : 2) sering terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman dapat menjadi masalah utama. Selain itu juga komunikasi dan pelayanan pelanggan : 3) kurang responsif saat menghubungi customer service meminta bantuan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express Di Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

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

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas untuk menghindari meluasnya permasalahan dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini memfokuskan pada masalah pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Panyabungan”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah “untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express Panyabungan”

F. Mamfaat Penelitian

Adapun mamfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian bisa menjadi salah satu sarana pendekatan terhadap penerapan teori yang pernah diperoleh selama kuliah dalam prakteknya dilapangan serta menambah pengalaman dan wawasan baru.

2. Bagi Akademik

Dapat mendukung pelaksanaan program wacana keilmuan yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian terhadap masyarakat serta untuk para penyusun dalam meneliti suatu penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pihak J&T Express

Hasil penelietian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran, dan menjadi bahan pertimbangan untuk membantu memecahkan suatu masalah yang berkaitan dengan penelitian.