

**PENGARUH KEAMANAN BARANG, PELACAKAN DAN KECEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN JASA
EKSPEDISI J&T EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD ALFIAN NAJMI

(190105010176)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023 M/1444 H

**PENGARUH KEAMANAN BARANG, PELACAKAN DAN KECEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN JASA
EKSPEDISI J&T EXPRESS DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Muhammad Alfian Najmi

190105010176

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alfian Najmi
NIM : 190105010176
Tempat/Tgl. Lahir : Tapin, 3 Maret 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 7 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Alfian Najmi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin.antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 2788/Un.14/III.5/PP.00.9/07/2022

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Muhammad Alfian Najmi
NIM : 190105010176
Program Studi : S.1 / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 12 Juli 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



[Signature]
D. Iqbal Mubarak, S.E.,M.Si
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Muhammad Alfian Najmi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 03 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.

NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M. Ag. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I (Anggota)	2.
3. Erissa Nilasari, S.P., M.P (Anggota)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Alfian Najmi. 2023. *Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I

Kata Kunci : Keamanan Barang, Pelacakan, Kecepatan Pengiriman, Kepercayaan Konsumen, J&T Express

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan barang, pelacakan, dan kecepatan pengiriman terhadap kepercayaan konsumen jasa ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Keamanan barang, Pelacakan, dan Kecepatan pengiriman. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis penelitian menggunakan Sofwere Statistik yaitu *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 22. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi tak terhingga yaitu seluruh konsumen jasa ekspedisi J&T Express di kota Banjarmasin dan dikarenakan tidak diketahuinya jumlah Konsumen J&T Express di Kota Banjarmasin maka Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* yang menggunakan rumus Rao Purba dan di dapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini terdiri dari 96 orang kemudian Teknik pengujian data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabelitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kecepatan Pengiriman tidak memiliki pengaruh secara parsial, Pelacakan tidak memiliki pengaruh Secara Parsial, dan Kecepatan Pengiriman memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepercayaan Konsumen dan Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepercayaan Konsumen.

MOTTO

**Sabar, Satu Persatu.
Belajar dari pengalaman, Salah ? PERBAIKI!
Dibalik Kesulitan PASTI ada kemudahan, YAKIN!**

PERSEMBAHAN

Penulis menyadari banyak sekali peran diluar dari pada penulis tersendiri dalam terciptanya sebuah karya tulis ini, maka izinkan saya mengucapkan sebuah kalimat persembahan istimewa untuk :

1. Allah SWT., yang selalu memberikan semua yang diharapkan penulis hingga selesai nya penulisan ini, ada banyak sekali keajaiban yang diluar daripada nalar penulis yang itu tidak lain berasal dari Allah SWT.
2. Ibu Kandung ku Ibu HJ. Rumsiah, S.Pd.I., M.M., yang tanpa henti mendoakan seorang anak yang tidak memiliki kemampuan seperti mu ini untuk menyelesaikan sebuah Pendidikan. Tanpa doa restunya penulis menyadari tidak ada apa apanya harga diri seorang penulis tanpa ada Ibu yang selalu mendoakan anaknya.
3. Ayah Kandung ku Bapak H. Juhansyah., S.Pd., yang selalu tanpa henti memberi masukan kepada penulis agar selalu menjadi orang baik yang selalu bersyukur terhadap kehidupan.
4. Ayah Sambung dalam kehidupan ku, Bapak H. Jainur, yang selalu membantu dalam mendewasakan diri ini dan memberi pelajaran sebagaimana mestinya.
5. Adik Kandung ku Ahmad Fahmi Aziz, yang selalu tanpa henti menjadi teman Ketika aku pulang ke Rumah dimana Ketika kepala ini pusing membahas akademik ada adik yang selalu menjadi teman dalam kehidupan ku.

6. Keluarga Besar Kai Harun Asera, yang selalu mendoakan anak cucu nya agar menjadi orang hebat yang bisa dibanggakan keluarga.
7. Dosen Pembimbing ku Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I yang selalu sabar dalam membimbing penulis sehingga karya tulis ini dapat sangat bernilai di mata orang-orang.
8. Guru-Guru ku yang telah membimbing ku dan menjadikan diriku sebaagai insan yang berbakti kepada Orang tua.
9. Pimpinan J&T Express Pusat Kalimantan Selatan yang telah memberikan Izin untuk mengadakan Penelitian sehingga peneliti dapat menjalankan Penelitian sebagaimana mestinya.
10. Keluarga besar UKM Sanggar Bahana Antasari., yang sudah menerima ku sebagai keluarga kedua dalam kehidupan kalian.
11. Keluarga besar FOSMA ANTASARI, yang sudah menjadi tempat ku belajar dalam berorganiasi.
12. Orang Istemewa dalam kehidupan ku Ayu Syifa rahmi, terimakasih sudah memberi masukan dalam kehidupan ku, menjadi pendengar selama aku berkuliah dan selalu ada pada situasi seperti apapun.
13. Semua sahabat aku kenal yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, karena kehadiran kalian kehidupan ku menjadi lebih berwarna.
14. Terimakasih Pengalaman, Kau adalah Guru terbaikku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\}a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i

ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW karena beliau lah yang menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugerah terbesar bagi seluruh alam semesta. Penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express Di Kota Banjarmasin”. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Disamping itu, penulis mengucapkan terima kasih yang banyak kepada semua pihak yang telah membantu selama pembuatan skripsi ini berlangsung sehingga dapat terealisasikan.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 14 Maret 2023

Penulis,

Muhammad Alfian Najmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PRSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kerangka Pemikiran	13
G. Hipotesis Penelitian.....	14
H. Penelitian Terdahulu	15
I. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEAMANAN BARANG, PELACAKAN DAN KECEPATAN PENGIRIMAN.....	19
A. Kepercayaan Konsumen.....	19
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen	19
2. Manfaat Kepercayaan Konsumen	23
3. Kepercayaan Konsumen dalam Syariat Islam.....	24
B. Keamanan Barang	25
1. Pengertian Keamanan Barang	25
2. Menjaga Keamanan Barang Menurut Islam	27
3. Manfaat Kepercayaan Konsumen	23
C. Pelacakan.....	30
1. Pengertian Pelacakan	30
2. Pelacakan Dalam Islam	32
D. Kecepatan Pengiriman	33
1. Pengertian Kecepatan Pengiriman	33
2. Akad Pengiriman Barang dalam Syariat Islam	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	39

1. Subjek Penelitian.....	39
2. Objek Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Data dan Sumber data.....	42
3. Data.....	42
4. Suber Data.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Desain Pengukuran.....	44
H. Variabel Penelitian.....	45
I. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Multikolinieritas.....	48
c. Uji Autokorelasi.....	49
3. Uji Statistik.....	50
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	50
b. Uji Koefisien Determinasi.....	51
4. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji Parsial.....	52
b. Uji Simultan.....	53
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	55
A. Penyajian Data.....	55
1. Gambaran Geografis J&T Express.....	56
2. Visi, Misi, dan Motto J&T Express.....	56
3. Struktur Organisasi J&T Express.....	58
4. Keistimewaan J&T Express.....	62
5. Jenis Layanan J&T Express.....	63
B. Deskripsi Data Penelitian.....	66
C. Karakteristik Responden.....	66
1. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
2. Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	68
3. Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	69
D. Deskripsi variable penelitian.....	70
1. Variabel Keamanan Barang.....	70
2. Variabel Pelacakan.....	75
3. Variabel Kecepatan Pengiriman.....	78
4. Kepercayaan Konsumen.....	82
E. Analisis data.....	92
1. Uji Instrumen Penelitian.....	92
a. Uji Validitas.....	92

b. Uji Reliabilitas	95
2. Uji Asumsi Klasik	96
a. Uji Normalitas	96
b. Uji Multikolinieritas	98
c. Uji Autokorelasi	100
3. Uji Statistik	101
a. Uji Regresi Linier Berganda	101
b. Uji Koefesien Determinasi	103
4. Uji Hipotesis	104
c. Uji Parsial	104
d. Uji Simultan	106
F. Pembahasan Penelitian	110
1. Hasil Berdasarkan Uji Parsial	110
2. Hasil Berdasarkan Uji Simultan	112
BAB V PENUTUP	113
A. Simpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
2. Gambar 4.1 Uji Validitas	93
3. Gambar 4.2 Uji Reliabilitas	96
4. Gambar 4.3 Uji Normalitas	97
5. Gambar 4.4 Uji Multikolinieritas	99
6. Gambar 4.5 Uji Autokorelasi.....	101
7. Gambar 4.6 Uji Regresi Linier Berganda	101
8. Gambar 4.7 Uji Koefisien Diterminasi.....	103
9. Gambar 4.8 Uji Parsial (Uji-T)	105
10. Gambar 4.9 Uji Simultan (Uji-F)	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Desain Pengukuran	45
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	68
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Rentang Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	69
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang Karyawan J&T Express mencek barang yang ingin dikirim agar tidak terjadi kerusakan barang.....	70
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan jaminan kepada konsumen apabila barang terdapat kerusakan akibat kelalaian pihak J&T Express	71
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang J&T Express memiliki pilihan jenis pengiriman yang sesuai dengan barang yang di kirim demi menunjang keamanan barang yang dikirim	71
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang demi menjaga keamanan barang, J&T Express melarang pengiriman barang-barang yang di larang Oleh undang-undang	72
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang J&T Express menolak barang yang tidak sesuai dengan SOP pengiriman barang	73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang J&T Express memberikan pelayanan terbaik berdasarkan Amanah barang yang kirimkan.....	74
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang J&T Express memiliki website untuk mempermudah konsumen dalam mengangkes informasi tentang posisi barang	75
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang Nomer resi J&T Express bisa di lacak melalui Website manapun sehingga mempermudah konsumen dalam melacak barang.....	75
Tabel 4.13 Tangggapan responden tentang J&T Express memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melacak keberadaan barang	76

Tabel 4.14	Tanggapan responden tentang Nomer RESI barang yang dicek tidak memiliki masalah saat dimasukan ke Aplikasi atau Website pelacakan.....	77
Tabel 4.15	Tanggapan responden tentang J&T Express Bertanggungjawab dan dipercaya dalam memberikan informasi terhadap posisi keberadaan barang yang dikirimkan.....	78
Tabel 4.16	Tanggapan responden tentang Paket sampai ke tempat tujuan sesuai dengan waktu di Perkirakan	78
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang Status pengiriman sesuai dengan nomer resi yang diupdate di Website/aplikasi J&T Express	79
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan pengiriman J&T Express tergantung pilihan layanan yang diberikan oleh J&T Express.....	80
Tabel 4.19	Tanggapan Responden tentang Tarif kecepatan J&T Express menentukan kecepatan pengiriman paket	81
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan jaminan diawal terhadap resiko barang yang akan dikirimkan.....	81
Tabel 4.21	Tanggapan Responden tentang Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan J&T Express telah sesuai dengan harapan Konsumen.....	82
Tabel 4.22	Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express mampu menyesuaikan keluhan yang dihadapi konsumen	83
Tabel 4.23	Tanggapan responden tentang J&T Express menerima keluhan dan segera mengevaluasi setiap keluhan konsumen	84
Tabel 4.24	Tanggapan responden tentang Konsumen percaya J&T Express akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada Konsumen.....	85
Tabel 4.25	Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen ...	85
Tabel 4.26	Tanggapan responden tentang Saya merasa pengiriman menggunakan J&T Express dari luar pulau termasuk cepat dan mudah.....	86
Tabel 4.27	Tanggapan responden tentang J&T Express mengetahui jenis	

pelayanan yang diinginkan Konsumen	87
Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang Saya memilih J&T Express karena keunggulannya dari jasa pengiriman lain.....	88
Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express bisa menjadi jasa pengiriman yang Amanah karena mengutamakan kepentingan konsumen	88
Tabel 4.30 Tanggapan responden tentang Saya percaya terhadap J&T Express karena setiap tahun memiliki peningkatan kinerja yang memiliki dampak positif kepada	89
Tabel 4.31 Tanggapan responden tentang J&T Express dapat menjadi Jasa pengiriman yang dapat dipercaya.....	90
Tabel 4.32 Tanggapan responden tentang Saya percaya J&T Express dapat menjaga Amanah konsumen	91
Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang J&T Express Sebagai Mustawda' (penerima titipan) Menjaga kepercayaan konsumen dengan baik	91