

ABSTRAK

Titis Istatori (2016) : “Respon Mahasiswa UIN Suska Riau Terhadap Jasa Pengiriman JNE Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai perusahaan jasa titipan, seiring perkembangan bisnis online dikalangan mahasiswa pada saat ini maka berkembang pula jasa pengiriman express sebagai pihak ketiga dalam melakukan transaksi online, dimana jasa pengiriman express yang banyak diminati oleh mahasiswa saat ini yaitu jasa pengiriman JNE. Namun dalam perkembangannya JNE terdapat beberapa kendala dalam menjalankan tugas, kadangkala terjadi kesalahan yang menyebabkan pelayanan dan sistem pertanggungjawaban dari JNE tersebut kurang memuaskan bagi para pengguna jasa. Tetapi disini JNE masih banyak diminati, dan mahasiswa masih konsisten menggunakan JNE. Sehingga menimbulkan pertanyaan bagaimana respon mahasiswa dari paska menggunakan jasa pengiriman JNE sehingga menyebabkan mahasiswa masih konsisten menggunakan jasa pengiriman JNE.

Penelitian ini dilakukan di Lingkungan Kampus UIN Suska yang beralamat Jl. HR Soebrantas No.155 KM.15 Simpang Baru Panam Pekanbaru, dan JNE Express Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Sisingamangaraja No.56 Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE dan untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap jasa pengiriman JNE.

Metode dalam penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif kualitatif yaitu merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk kata, skema dan gambar. Pengumpulan data penelitian melalui observasi, angket, dan wawancara. Populasi penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa UIN Suska Riau yang menggunakan JNE. Tehnik pengambilan sampel yaitu menggunakan tehnik purposive sampling, dan pengambilan sampel sebanyak 100 responden mahasiswa UIN Suska Riau berdasarkan *rumus Slovin* dari 25.982 populasi.

Hasil penelitian bahwa respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE menurut mahasiswa UIN Suska Riau yaitu jasa pengiriman JNE tersebut baik, pelayanan yang diberikan oleh pihak JNE memuaskan. Pandangan Ekonomi Islam dari segi Tangible: penampilan petugas sangat rapi. Reliability: petugas sopan dan ramah. Responsiveness: merespon keluhan dengan cepat. Assurance: JNE menjamin keamanan dokumen hingga sampai ketujuan. Emphaty: petugas melayani keluhan dengan baik.