

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
MENGUNAKAN KEMBALI JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA SURAKARTA**



Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Oleh
Lentera Sanubari
F0115051**

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS
MARET SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA SURAKARTA**


Diajukan oleh:

Lentera Sanubari

F0115051

September 2019

Diterima dan disetujui oleh
Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Wahyu Agung Setyo, M.Si
NIP. 196505221992031002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan
Menggunakan Kembali Jasa Ekspedisi JNE Di Kota Surakarta**

Diajukan oleh:

Lentera Sanubari
F0115051

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Tanggal 28 Oktober 2019

Ketua

Tri Mulyaningsih, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP.197907192008012009

(
.....)

Sekretaris

Drs. Supriyono, M.Si
NIP.196002211986011001


(
.....)

Pembimbing

Drs. Wahyu Agung Setyo, M.Si
NIP. 196505221992031002

(
.....)

Mengetahui
Kepala Program Studi Ekonomi Pembangunan

(
Bhimo Rizky Samudro, SE, M.Si, Ph.D
NIP.198003142006041003

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA SURAKARTA”** dengan baik. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Wahyu Agung Setyo, M.Si selaku pembimbing skripsi. Terima kasih atas nasihat, saran dan arahan yang diberikan kepada penulis serta telah bersedia meluangkan pikiran, waktu dan tenaga untuk membimbing dan membantu dalam proses penyusunan skripsi.
2. Bhimo Rizky Samudro S.E.,M.Si.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang sudah membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
3. Nurul Istiqomah S.E.,M.Si yang telah memberikan ide, gagasan dan saran dalam proses penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta untuk segala bimbingan dan arahan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Orang tua tercinta Drs. Yudhi Pribadi Santosa dan Dra. Sri Hartati yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan agar penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Lentera Zakia Danurwenda, adikku yang selalu memberikan hiburan sehingga bisa menjadi semangat untukku.
7. Yusrizal Muzakri yang selalu memberi dukungan dan menjadi semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini. Setelah ini kamu wujud keseriusan masa depan yang akan aku tuju selanjutnya.
8. Sahabat-sahabatku Luki, Rizka, Zolla, Ozy, Dimas yang selalu ada dan setia

menemani di waktu senang dan sedih, yang selalu memberikan warna, hiburan, tawa, di hidupku termasuk saat proses penyelesaian skripsi.

9. Teman-teman Tamasyaku, Soraya, Tifani, Mita, Harris, Bramastya, Argin, Doni yang telah memberikan dukungan, motivasi dan selalu menemani penulis dalam proses menyelesaikan skripsi.
10. Teman-temanku Nana, Nanda, Alifah, Niko, Nadine yang selalu memberi kesan pertemanan yang menyenangkan dan membahagiakan kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan EP 2015. Terima kasih atas segala bantuan dan kerja sama selama ini serta selalu menjadi penyemangat, pengingat, dan teman terbaik.
12. Semua pihak yang telah memberikan informasi, bantuan, dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 10 September 2019

Penulis

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KEMBALI JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA SURAKARTA

Lentera Sanubari

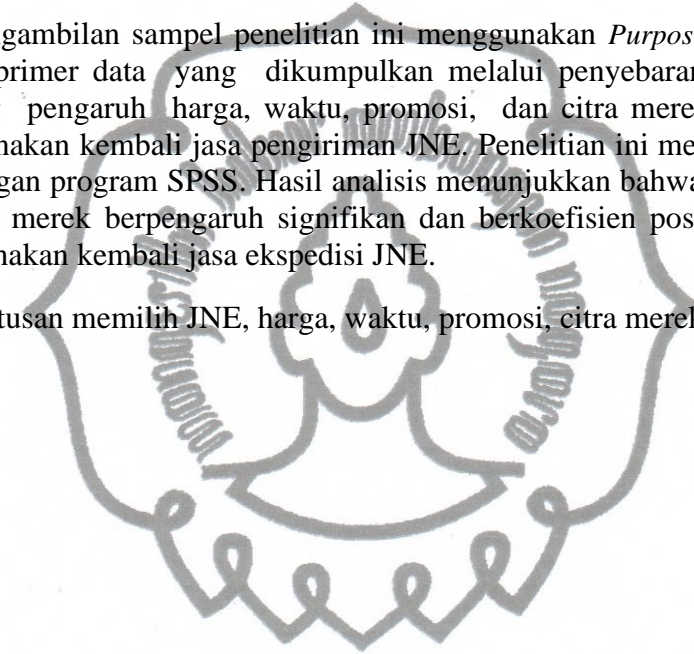
F0115051

ABSTRAKSI

Berkembangnya bisnis *e-commerce* memberi dampak positif pada peningkatan industri jasa pengiriman barang. JNE adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dalam wilayah lokal maupun internasional. Banyaknya perusahaan jasa pengiriman mengakibatkan persaingan yang ketat dan sangat tinggi antar perusahaan. Sehingga JNE harus mampu mempertahankan konsumennya dengan meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan JNE.

Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Jenis dan sumber data primer data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap responden tentang pengaruh harga, waktu, promosi, dan citra merek, terhadap keputusan konsumen menggunakan kembali jasa pengiriman JNE. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi logistic dengan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga, waktu, promosi dan citra merek berpengaruh signifikan dan berkoefisien positif terhadap keputusan konsumen menggunakan kembali jasa ekspedisi JNE.

Kata Kunci : keputusan memilih JNE, harga, waktu, promosi, citra merek, regresi logistik



THE FACTORS THAT AFFECT THE DECISION IN REUSING JNE EXPEDITION SERVICE IN SURAKARTA CITY

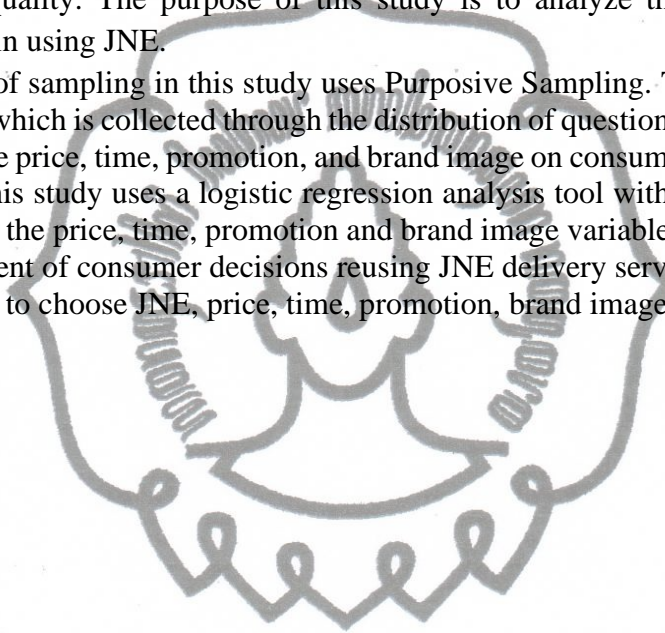
Lentera Sanubari
F0115051

ABSTRACT

The development of e-commerce business has a positive impact on the improvement of the freight forwarding service industry. JNE is one of the companies engaged in shipping goods in the local and international area. The number of shipping service companies resulted in intense and very high competition between companies. So JNE must be able to maintain its customers by improving service quality. The purpose of this study is to analyze the factors that influence consumer decisions in using JNE.

The method of sampling in this study uses Purposive Sampling. The types and sources of data is primary data which is collected through the distribution of questionnaires to the respondents about the effect of the price, time, promotion, and brand image on consumer decisions reusing JNE delivery services. This study uses a logistic regression analysis tool with the SPSS program. The analysis showed that the price, time, promotion and brand image variables had a significant effect and positive coefficient of consumer decisions reusing JNE delivery services.

Keywords: decision to choose JNE, price, time, promotion, brand image, logistic regression



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PENYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teoritis	9
1. Teori Permintaan	9
2. Teori Tingkah Laku Konsumen	10
3. Keputusan Konsumen	17
4. Teori Ekonomi Digital.....	19
a. Ekonomi Digital.....	19
b. <i>E-commerce</i>	21
c. Komponen <i>E-commerce</i>	21
d. Bisnis kurir.....	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Metode Analisis Data.....	32
F. Definisi Operasional Variabel.....	33
G. Uji Model Regresi Logit	36
a. Uji <i>Likelihood L Ratio</i>	36
b. Uji <i>Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test</i>	37

c. Uji <i>Omnibus Test of Model Coefficient</i>	37
d. Uji <i>Cox and Snell's R²</i> dan <i>Negelkerke's R²</i>	38
e. Uji Wald	39
f. Interpretasi koefisien	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran produk	41
a. Sejarah	41
b. layanan	42
B. Ruang Lingkup Penelitian	44
C. Deskripsi Data	45
a. Keputusan Responden berdasarkan pemilihan jasa ekspedisi JNE	46
b. Jumlah Responden berdasarkan Pendapatan	47
c. Nilai Total Skor Variabel Hasil Penelitian	47
D. Analisis Data dan Pembahasan	48
a. Hasil <i>Likelihood L Ratio</i>	49
b. Hasil <i>Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test</i>	49
c. Hasil <i>Omnibus Test of Model Coefficient</i>	50
d. Hasil <i>Cox and Snell's R²</i> dan <i>Negelkerke's R²</i>	51
e. Hasil Wald	51
f. Interpretasi (<i>odds ratio</i>)	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Estimasi Ekonomi Internet di Kawasan Asia Tenggara.....	2
Gambar 2.1 <i>Kurva Permintaan</i>	10
Gambar 2.2 Grafik Total Utility.....	11
Gambar 2.3 Grafik Marginal Utility.....	13
Gambar 2.4 Grafik <i>Kurva Indifferen</i>	14
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	26



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Jasa Ekspedisi 2018	4
Tabel 4.1 Sebaran Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2 Keputusan Responden Memilih Jasa Ekspedisi JNE.....	47
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.4 Nilai Total Skor Setiap Variabel.....	48
Tabel 4.5 Perbandingan <i>-2Log Likelihood</i>	50
Tabel 4.6 Hasil <i>Hosmer and Lemeshow's Test Goodness of Fit Test</i>	50
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Omnibus Test of Model Coefficient</i>	50
Tabel 4.8 Hasil <i>Cox and Snell's</i> dan <i>Nagelkerke's R²</i>	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Wald	51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Data Mentah Penelitian
3. Hasil Uji *-2 LogLikelihood*
4. Hasil Estimasi *Omnibus Test of Model Coefficients*
5. Hasil Estimasi Model
6. Hasil Estimasi *Hosmer and Lemeshow Test*
7. Hasil Estimasi *Classification Table*
8. Hasil Estimasi *Variables in the Equation*

