

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prayudha Anggriawan

NIM : 1310411246

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *ANALISIS PENGARUH PRODUCT, PEOPLE, DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PT. JNE CABANG JEMBER*: adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

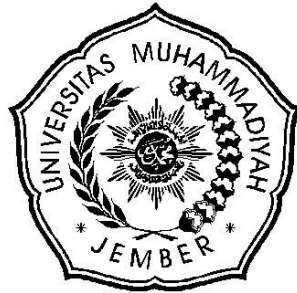
Jember, 17 April 2017

Yang menyatakan,

Prayudha Anggriawan

NIM. 13.10.411.246

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT, PEOPLE, DAN PROCESS* TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PT. JNE  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**PRAYUDHA ANGGRIAWAN**

**NIM : 13 104 11 246**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, M.P.**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE, MM.**

## **PENGESAHAN**

Skripsi berjudul: *Analisis Pengaruh Product, People, dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT. JNE Cabang Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 April 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

**Tim Penguji,**

**Trias Setyowati, SH, SE, MM.**

**NPK 05 09 477**

**Anggota I**

**Anggota II**

**Drs. Akhmad Suharto, MP.**

**NPK 89 06 242**

**Budi Santoso, SE, MM.**

**NPK 10 03 711**

**Mengesahkan:**

**Dekan**

**Ketua Program Studi**

**Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**

**NPK 01 09 289**

**Drs. Anwar, M.Sc**

**NPK 85 03 125**

## **MOTTO**

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

"Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi"

( HR. Dailani dari Anas r.a )

"Seluruh tujuan pendidikan adalah untuk mengganti cermin menjadi jendela"

(Albert Einstein)

## **PERSEMBAHAN**

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Ibu dan ayah yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah selalu bersama beliau.
2. Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. dan Bapak Budi Santoso, SE. MM. terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
3. Keluarga besar yang selama ini telah banyak memberikan masukan dan dukungan serta doa.
4. Terspesial untuk Hayu Wira Apsari yang selama lebih dari 2 tahun menemani, selalu memberikan nasihatnya, memberikan dukungan, dan selalu sabar dalam segala hal semoga langgeng dan diberikan kelancaran.
5. Semua teman-teman kos Bangrin, Fiqi Rizal Setiawan, Okky Febriansyah, Risky Wibawa, Budi Setiawan terimakasih atas dukungan dan saran serta motivasinya.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Product, People, dan Process* Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT. JNE Cabang Jember” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. selaku pembimbing I dan Bapak Budi Santoso, SE, MM. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua yang selalu mendukung dan mengiringiku dengan doanya.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritikyang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, April 2017

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa (Service Marketing Mix) .....	11
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.5 Pengertian Perilaku Konsumen .....	13
2.1.6 Model Perilaku Konsumen .....	15
2.1.7 Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	15
2.1.8 Proses Pengambilan Keputusan dalam Pembelian .....	18
2.1.9 Evaluasi Alternatif (Evaluation of Alternative) .....	19
2.1.10 Keputusan Pembelian (Purchase) .....	20
2.1.11 Perilaku Pasca Pembelian (Post Purchase Behavior) .....	20



2.1.12 Hubungan Antara Keputusan Pembelian Jasa(Y) Terhadap Variabel Product, People, Process .....	21
2.1.13 Product .....	21
2.1.14 People .....	22
2.1.15 Process .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
2.3 Hipotesis .....	26

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	29
3.1.1 Identifikasi Variabel .....	29
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.2 Metode Penentuan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4.1 Skala Likert .....	33
3.4.2 Kuesioner .....	34
3.5 Metode Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Validitas .....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.1 Uji Normalitas Data .....	36
3.6.2 Uji Multikolinieritas .....	36
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.7 Uji Hipotesis .....	38
3.7.1 Uji t .....	38
3.7.2 Uji f .....	38
3.8 Alat Analisis Data .....	39
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.9 Koefisien Determinasi (R Square) .....	40

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	41
4.1.2	Nilai-Nilai Dasar dan Filosofi Perusahaan .....	42
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.4	Aspek Sumber Daya Manusia .....	42
4.1.5	Proses Pengiriman Barang .....	45
4.2	Struktur Organisasi .....	48
4.3	Aspek Pemasaran .....	50
4.3.1	Saluran Distribusi .....	50
4.4	Karakteristik Responden .....	52
4.5	Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
4.5.1	Product .....	53
4.5.2	People .....	55
4.5.3	Process .....	56
4.5.4	Keputusan Konsumen .....	57
4.6	Uji Instrumen Data .....	59
4.6.1	Uji Validitas .....	59
4.6.2	Uji Reliabilitas .....	60
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.8	Uji Asumsi Klasik .....	62
4.8.1	Uji Multikolinieritas .....	62
4.8.2	Uji Heterokedastisitas .....	62
4.8.3	Uji Normalitas .....	63
4.9	Pengujian Hipotesis .....	65
4.9.1	Uji f (Uji Simultan) .....	65
4.9.2	Uji t (Uji Parsial) .....	66
4.9.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
4.10	Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Jasa Kurir</i> di Indonesia Tahun 2015 dan 2016 .....	4
Tabel 1.2 <i>Indonesia Brand Championship</i> 2016 .....	5
Tabel 1.3 <i>Kategory Service</i> 2013 .....	6
Tabel 1.4 <i>Nominasi Express Courier Service</i> 2015 .....	6
Tabel 2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	25
Tabel 4.1 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	52
Tabel 4.2 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i> .....	53
Tabel 4.3 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan</i> .....	53
Tabel 4.4 <i>Deskripsi Variabel Product</i> .....	54
Tabel 4.5 <i>Deskripsi Variabel People</i> .....	55
Tabel 4.6 <i>Deskripsi Variabel Process</i> .....	56
Tabel 4.7 <i>Deskripsi Variabel Keputusan Konsumen</i> .....	58
Tabel 4.8 <i>Hasil Uji Validitas</i> .....	59
Tabel 4.9 <i>Hasil Uji Reliabilitas</i> .....	60
Tabel 4.10 <i>Hasil Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	61
Tabel 4.11 <i>Uji Multikolinieritas</i> .....	62
Tabel 4.12 <i>Uji F (Uji Simultan)</i> .....	65
Tabel 4.13 <i>Uji t (Uji Parsial)</i> .....	65
Tabel 4.14 <i>Hasil Uji Koefisien Determinasi</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen .....	14
Gambar 2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen .....	16
Gambar 2.3 Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	18
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4.1 Proses Pengiriman Barang .....	45
Gambar 4.2 Stuktur Organisasi .....	48
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
Gambar 4.4 Uji Normalitas .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 KUESIONER

Lampiran 2 REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Lampiran 3 HASIL REKAPITULASI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Lampiran 4 HASIL ANALISIS SPSS

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2005. "*Strategi Jitu memilih Metode statistik Penelitian dengan SPSS*", Andi Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. "*Metodologi penelitian.*" Yogyakarta: Bina Aksara.
- Ariyani, 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Paket Pada PT MEX Barlian Dirgantara Cargo Cabang Samarinda*. Skripsi: Universitas Hasanudin Makasar. *ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Hal 315-327 vol.1 no.4.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Dayasari Hasan, Fitriani, 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI, Tbk Cabang Achmad Yani Makasar*. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar*.
- Devina dan Andreani. 2006. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap keputusan Pembelian di Susan Spaand Resort Bandungan*.
- Duwi priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Gaya media, Jogjakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fatonah, S dan R, S, S., "*Analisis Faktor-Faktor Marketing MIX Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli Benih Jagung Hibrida Pioneer P21 Di Kabupaten Bantul*," diakses pada tanggal 9 januari 2015 dari jurnal sekolah tinggi ilmu ekonomi AUB Surakarta. Solo.
- Fatonah dan Susanto. 2009. *Pengaruh Price, People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT BNI Securities Cabang Surakarta*. *Excellent*, vol.1 no. 2
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta CV.

- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.*
- 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Amstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.*
- 2010. *Principles Of Marketing. 13 Edition. New Jersey. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.*
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. “*Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.*”
- & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.*
- Mc. Daniel, Carl dan Rogers Gates. 2011. *Riset Pemasaran Kontemporer. Salemba Empat. Jakarta.*
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.*
- Nirwana, 2004, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Malang, Penerbit Dioma.*
- Nugroho dan Japarianto. 2013. *Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price, dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan Di Kafe Coffee Cozies Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, petra, 1, 2.*
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Alfabeta.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur.* Bandung: Alfabeta.
- Sandiko, Wolo Roby. 2013. *Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan dalam Menggunakan Jasa Logistik JNE. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Undergraduate thesis, faculty of social sciences and political science. Manajemen-S1, fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.*
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen.* Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- . 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta.
- . 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Bandung : Alfabeta.
- : 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung. Alfabeta.
- . 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Susanto, N., *Pengaruh Harga, Produk, Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Kosumen Pengguna Laptop Merk HP Di Kota Semarang*, diakses pada tanggal 8 januari 2015 dari <http://eprints.dinus.ac.id/5065/1/11974.pdf>.

Wijaya dan Siswanto. 2012. *Analisis Pengaruh People, Physical Evidence, dan Product, Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Comedy Kopi Surabaya Town Square (SUTOS)*. Manajemen perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Yazid. 2003, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Penerbit Ekonsia – Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J. (2005). *Customer Contributions and Role in Service Delivery*. North Carolina: University of North Carolina.

#### **Diakses dari Internet**

[www.swa.co.id](http://www.swa.co.id)

[www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2015-2016](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2015-2016).

<http://www.the-marketeers.com>

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013>

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2014>

<http://superbrands.co.id/2015-nominee/services/>