



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

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Prayudha Anggriawan

NIM 1310411246

FAKULTAS EKONOMI PRODI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

MEI, 2017

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

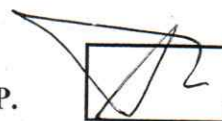
Oleh :

Prayudha Anggriawan

NIM 1310411246

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



Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK 89 06 242

Anggota II



Budi Santoso, SE, MM.

NPK 10 03 711

Mengesahkan:

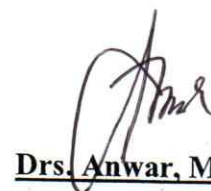
Dekan



Dr. Arif Susbiyani, SE, M.Si

NPK 01 09 289

Ketua Program Studi



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.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *product, people, process*. Variabel yang diteliti Product (X1), People (X2), Process (X3), dan Keputusan Konsumen (Y). Penelitian ini mengambil populasi dan sampel pada konsumen pengguna jasa ekspedisi cabang jember yang berada di jl. Sumateta No. 67 Sumbersari Tegalboto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Product, People, Process secara bersama-sama mempengaruhi Keputusan Konsumen dengan $F_{hitung} 23,120 > F_{tabel} 2,87$ dan nilai signifikansi $0,000 > 0,050$. Hasil hipotesis kedua diketahui Product berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Konsumen dengan $t_{hitung} 3,123 > t_{tabel} 2,028$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,050$. Hasil hipotesis ketiga diketahui People berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Konsumen dengan $t_{hitung} 2,490 > t_{tabel} 2,028$ dan nilai signifikansi $0,018 < 0,050$. Hasil hipotesis keempat diketahui dampak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 2,504 > t_{tabel} 2,028$ dan nilai signifikansi $0,017 < 0,050$.

Kata Kunci: Product, People, Process, Keputusan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product, people, process. Variables studied Product (X1), People (X2), Process (X3), and the Consumer Decision (Y). This study took a sample of the population and consumer users forwarding services jember branch located at Jl. Sumateta No. 67 Sumbersari Tegalboto. The results showed that the first hypothesis testing results show that the Product, People, Process jointly influence consumer decision with 23.120 F count > F table of 2.87 and a significance value 0,000 > 0,050. The results of the second hypothesis Product known significant positive effect on consumer decision with 3.123 t > t table 2.028 and 0.004 significance value < 0.050. People results for the third hypothesis known significant positive effect on consumer decision with 2.490 t > t table 2.028 and 0.018 significance value < 0.050. The results of the fourth hypothesis is known to impact a significant positive influence on purchasing decisions with 2,504 t > t table 2.028 and 0.017 significance value < 0.050.

Keywords: Product, People, Process, Consumer Decision

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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

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