

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN BARANG**



Disusun oleh:

Natasha Lovina Artha

5303016001

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG**” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 16 Juli 2021
Mahasiswa yang bersangkutan,



Natasha Lovina Artha
NRP. 5303016001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG**” yang disusun oleh mahasiswa:


Nama : Natasha Lovina Artha

Nomor pokok : 5303016001

Tanggal ujian : 05 Juli 2021

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Program Studi Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 16 Juli 2021
Ketua Dewan Penguji,



Ir. Ig. Jaka Mulyana, STP., MT., IPM.
NIK. 531.98.0325

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



Prof. Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D., IPM.
ASEAN Eng.
NIK. 521.93.0198



Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.97.0299

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG**” yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Natasha Lovina Artha

Nomor pokok : 530306001

Tanggal ujian : 05 Juli 2021

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Program Studi Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Dosen Pembimbing I



Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T.,

IPM

NIK. 531.98.0305

Surabaya, 16 Juli 2021

Dosen Pembimbing II



Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.,

NIK. 531.97.0299

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Natasha Lovina Artha

NRP : 5303016001

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG”** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Manadala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



Natasha Lovina Artha

NRP. 5303016001

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang betandatangani dibawah ini:

Nama Lengkap : Natasha Lovina Artha
Nomor Pokok : 5303016001
Program Studi : Teknik Industri
Alamat Tetap/Asal : Jl.Sersan Suharmadji, Graha Jayabaya C6
Kediri
No. Telepon : 085895599149
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Konsumen
dalam Menggunakan Jaa Pengiriman Barang
Tanggal Ujian(lulus) : 05 Juli 2021
Nama Pembimbing I : Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM.
Nama Pembimbing II : Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM..

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karir saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai dengan kebutuhan, demi untuk pengemangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada Program Studi dan fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/cd tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM

NIK. 531.98.0305

Surabaya, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Natasha Lovina Artha

NRP. 5303016001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Mahas Esa atas berkat, rahmat, kasih dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat melalui dan menyelesaikan skripsi ini berkat bimbingan, dorongan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan, berkat, dan kemurahan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
2. Bapak Ir. Martinus Edy S., S.T., M.T., IPM. sebagai dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan selalu memberikan masukan, arahan, saran selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu dalam menyelesaikan skripsi, serta dengan sabar dan baik dalam membimbing selama proses perkuliahan berlangsung.
4. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri yang telah mengajar dan memberikan ilmu.

5. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha dan Perpustakaan yang sudah membantu, memberikan informasi dan dukungan.
6. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, bantuan dan doa sehingga penyusunan skripsi dapat berlangsung dengan baik.
7. Sahabat terdekat penulis “Cucu Prof” : Vera, Ivena, Bingky, Daniel, Hendra, Liem, David, dan Stanley yang selalu memberikan semangat, dorongan dan bantuan.
8. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat dan bantuan.
9. Deni Setiawan sebagai teman terdekat peneliti yang selalu memberikan semangat dalam segala hal, dan selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang sudah bersedia membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna, terlebih lagi dalam proses penyusunan dan penulisan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam laporan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi wawasan bagi para pembaca.

Tulungagung, 07 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Jasa	8
2.2.1 Definisi Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa	9
2.3 Jasa Pengiriman Barang.....	10
2.4 Keputusan Pembelian Konsumen	11
2.4.1 Definisi Keputusan Pembelian Konsumen	11
2.4.2 Tahapan dalam Proses Pengambilan Keputusan	11

2.4.3	Tingkat Pengambilan Keputusan.....	12
2.5	Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.5.1	Definisi Pemasaran.....	13
2.5.2	Definisi Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.6	Teknik Sampling.....	14
2.7	Uji Validitas.....	15
2.8	Uji Reliabilitas.....	16
2.9	Analisis Faktor.....	17
2.10	Analisis <i>Cluster</i>	18
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....		20
3.1	Studi Literatur.....	22
3.2	Penentuan Responden, Jumlah Sampel, dan Variabel Penelitian.....	22
3.3	Penyusunan Pra-Kuesioner.....	22
3.4	Penyebaran Pra-Kuesioner.....	23
3.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data Pra-Kuesioner.....	23
3.6	Penyebaran Kuesioner.....	24
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner.....	24
3.8	Pengolahan Data.....	25
3.9	Analisa Data.....	26
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	26
BAB IV : PENGOLAHAN DATA.....		27
4.1	Pengumpulan Data.....	27
4.2	Profil Responden.....	28
4.3	Karakteristik Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang.....	30
4.3.1	Jenis Barang yang Dikirimkan.....	31
4.3.2	Nominal Harga Barang yang Dikirimkan.....	31
4.3.3	Rata-rata Pengeluaran dalam Menggunakan Jasa Pengiriman	

Barang	32
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner	32
4.4.1 Uji Validitas Pra-Kuesioner	32
4.4.2 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	33
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner	34
4.5.1 Uji Validitas Kuesioner	34
4.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	35
4.6 Skala Ranking.....	36
4.6.1 Penghitungan Skala Ranking JNE.....	36
4.6.2 Penghitungan Skala Ranking J&T <i>Express</i>	38
4.7 Pengujian Analisa Faktor.....	39
4.7.1 Uji Kelayakan Variabel	40
4.7.2 Pembentukan Faktor.....	42
4.7.3 Rotasi Faktor	42
4.7.2 Pembentukan Faktor.....	42
4.8 Pengujian Crosstab	43
4.8.1 Pembentukan Golongan Konsumen	43
4.8.2 Pengaruh Hubungan Profil Responden dengan Pemilihan Jasa Pengiriman Barang.....	47
BAB V : ANALISIS DATA	51
5.1 Analisis Skala Ranking.....	51
5.2 Analisis Faktor.....	53
5.3 Analisis <i>Cluster</i>	54
5.4 Analisis <i>Crosstab</i>	56
5.4.1 Analisis Pembentukan Golongan Konsumen	56
5.4.2 Analisis Pengaruh Hubungan Profil Responden dengan Pemilihan Jasa Pengiriman Barang	58
BAB VI : KESIMPULAN	60

6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian	20
Gambar 3.2	<i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian (Lanjutan).....	21
Gambar 4.1	Peta Pembagian Wilayah Kabupaten Tulungagung	30
Gambar 4.2	<i>Bar Chart</i> Jenis Barang yang Dikirimkan.....	31
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> Nominal Barang yang Dikirimkan	31
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> Rata-Rata Pengeluaran dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Susunan Pertanyaan Pra-Kuesioner	23
Tabel 4.1	Rangkuman Data Diri Responden	28
Tabel 4.2	Lanjutan Rangkuman Data Diri Responden	29
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner	33
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	34
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 4.7	Frekuensi Ranking Jasa Pengimian Barang JNE	36
Tabel 4.8	Ranking Alasan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang JNE	38
Tabel 4.9	Frekuensi Hasil Skala Ranking Jasa Pengiriman J&T Express	38
Tabel 4.10	Ranking Alasan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T	39
Tabel 4.11	KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	40
Tabel 4.12	Nilai <i>Anti-image Correlation</i> Jasa Pengiriman Barang	41
Tabel 4.13	<i>Total Variance Explained</i>	42
Tabel 4.14	<i>Rotated Component Matrix</i> Jasa Pengiriman.....	42
Tabel 4.15	Lanjutan <i>Rotated Component Matrix</i> Jasa Pengiriman.....	43
Tabel 4.16	<i>Crosstab</i> Antara <i>Cluster</i> dengan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4.17	<i>Crosstab</i> Antara <i>Cluster</i> dengan Jumlah Pendapatan	45
Tabel 4.18	<i>Crosstab</i> Antara <i>Cluster</i> dengan Daerah Tempat Tinggal.....	46
Tabel 4.19	<i>Crosstab</i> Antara <i>Cluster</i> dengan Harga Barang.....	47
Tabel 4.20	<i>Crosstab</i> Antara Frekuensi Penggunaan dengan Pemilihan Jasa Pengiriman Barang	48
Tabel 4.21	<i>Crosstab</i> Antara Harga Barang dengan Pemilihan Jasa Pengiriman Barang.....	49
Tabel 4.22	<i>Crosstab</i> Rata-rata Pengeluaran dengan Pemilihan Jasa Pengiriman Barang	50

Tabel 5.1	Perbedaan Skala Ranking JNE dan J&T <i>Express</i>	52
Tabel 5.2.	Hasil Analisis Faktor Jasa Pengiriman Barang	53
Tabel 5.3	Hasil Rangkuman <i>Cluster Membership</i>	55
Tabel 5.4	Rangkuman hasil Uji <i>Chi-Square</i> Profil Responden dengan Pemilihan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang	58
Tabel 5.5	Frekuensi Hasil Skala Ranking Jasa Pengiriman J&T <i>Express</i> .	40

ABSTRAK

Keberadaan industri jasa pengiriman memudahkan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang. Peran penting dari jasa pengiriman barang adalah memberikan pelayanan dalam penyediaan akses transportasi dengan berbagai tujuan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *digination.id*, jasa pengiriman yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah JNE dan *J&T Express*. Maka dari itu, dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Penelitian ini memfokuskan pada faktor waktu, harga, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman JNE dan *J&T Express* di Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi serta mengetahui alasan yang paling dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Berdasarkan hasil analisis faktor yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman adalah kualitas pelayanan, waktu, dan lokasi. Berdasarkan skala ranking yang dilakukan alasan utama yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang JNE adalah kualitas pelayanan yang baik, sedangkan pada *J&T Express* adalah ketepatan waktu. Terdapat pengaruh atau hubungan antara frekuensi penggunaan, nominal harga barang yang dikirimkan, dan harga barang dengan pemilihan penggunaan jasa pengiriman barang.

Kata Kunci: Jasa Pengiriman Barang, Faktor, *Cluster*