

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI J&T EXPRESS
(Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

AKBAR SUBARKA

1542010040

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2019

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI J&T EXPRESS
(Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik)**

Disusun Oleh :

AKBAR SUBARKA

NPM. 1542010040

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001



**Mengetahui,
DEKAN**



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA.
NIP. 195907011987031001

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI J&T EXPRESS
(Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik)**

Oleh :

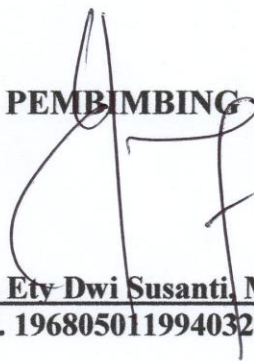
AKBAR SUBARKA

NPM. 1542010040

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 10 Januari 2019

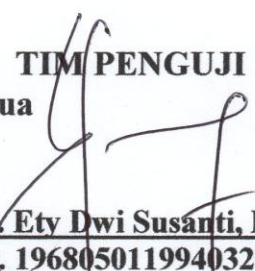
Menyetujui,

PEMBIMBING

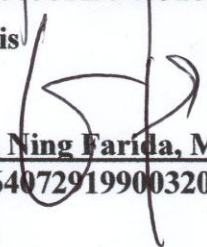

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

TIM PENGUJI


1.) Ketua


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2.) Sekretaris

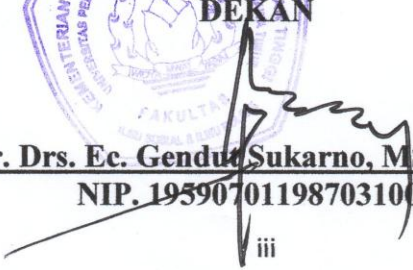


Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

3.) Anggota


Dr. Jojok Dwiridhotjahjono, S.Sos, M.Si
NPT. 370119500421

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA.
NIP. 195907011987031001

ABSTRAKSI

AKBAR SUBARKA, 1542010040, ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS (Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik)

J&T Express merupakan perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang baru muncul selama tiga tahun terakhir. Namun dengan durasi yang cukup singkat, J&T Express telah sangat dikenal oleh para konsumen dan dapat diterima oleh masyarakat dengan cukup baik.

Populasi penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik insidental sampling. Adapun klasifikasi karakter responden yaitu seperti jenis kelamin, usia, jenis paket dan tujuan paket. Dalam penelitian ini menggunakan variabel latent dan variabel manifest yang telah di matrix. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis faktor exploratory.

Pada perhitungan hasil akhir analisis faktor dengan memasukkan variabel manifest dan menghasilkan variabel tetap yaitu mutu pelayanan, harga sesuai kualitas, tempat mudah ditemui, gratis ongkos kirim, kesopanan karyawan, kebersihan, menawarkan jasa jemput paket, harga terjangkau, tempat yang terjangkau, kesigapan karyawan, proses pengiriman tepat waktu, strategis, slogan mudah diingat, iklan di sosial media, ruang pelayanan nyaman, pelayanan hotline konsumen, potongan harga / promo, penampilan karyawan, fasilitas, proses klaim cepat, proses distribusi jelas, dan logo. Didapat bahwa nilai KMO dan Measure of Sampling Adequency (MSA) telah memenuhi syarat. Berdasarkan analisis faktor dengan menggunakan rotasi (varimax) diperoleh lima faktor pembentuk yang baru.

Kata kunci : Bauran Pemasaran, Faktor yang Dipertimbangkan, Analisis Faktor, J&T Express.

ABSTRACTION

AKBAR SUBARKA, 1542010040, ANALYSIS OF CONSUMER FACTORS CONSUMED IN USING J&T EXPRESS EXPEDITION SERVICES (Case Study of J&T Express DP Driyorejo Gresik Consumers)

J&T Express is an expedition service provider company that has only emerged for the past three years. But with a fairly short duration, J&T Express has been very well known by consumers and can be accepted by the public quite well.

The population of this study is consumers who have used J&T Express expedition services. This study used a sample of 100 respondents. The sampling technique used is incidental sampling technique. The classification of respondent's characters is like gender, age, package type and package purpose. In this study using latent variables and manifest variables that have been in the matrix. The analysis technique used is exploratory factor analysis technique.

In calculating the final result of factor analysis by entering the manifest variable and producing a fixed variable, namely service quality, price according to quality, easy to find place, free shipping, employee politeness, cleanliness, offering package pick-up services, affordable prices, affordable place, employee readiness, timely, strategic delivery process, easy to remember, advertisements on social media, comfortable service space, consumer hotline services, price discounts / promos, employee appearance, facilities, quick claims process, clear distribution process, and logo. It was found that the value of KMO and Measure of Sampling Adequency (MSA) had met the requirements. Based on factor analysis using rotation (varimax) obtained five new forming factors.

Keywords: Marketing Mix, Factors Considered, Factor Analysis, J&T Express.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor - Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik)”**.

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan – kekurangan. Selesaiannya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi–tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Niza Ramadani selaku SPV Operasional J&T Express DP Driyorejo Gresik.
5. Seluruh karyawan J&T Express DP Driyorejo Gresik yang telah membantu dalam memberikan informasi kepada penulis.
6. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman penulis khususnya untuk TIM XES yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Teoritis.....	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.2.1.3 Konsep Pemasaran	19
2.2.1.4 Tujuan Pemasaran	20
2.3 Jasa.....	20
2.3.1 Definisi Jasa.....	20
2.3.2 Pemasaran Jasa	21
2.3.3 Karakteristik Jasa.....	22
2.3.4 Klasifikasi Jasa	23
2.3.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	24
2.4 Perilaku Konsumen.....	31
2.4.1 Keputusan Konsumen.....	32
2.5 Analisis Faktor.....	33
2.6 Kerangka Berfikir	35

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.2.1 Definisi Operasional	39
3.2.2 Pengukuran Variabel	42
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	44
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Jenis Data	46
3.4.2 Sumber Data	46
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Analisis Data	48
3.5.1 Teknik Analisis	48
3.5.2 Uji Validitas	49
3.5.3 Uji Reliabilitas	50
3.5.4 Analisis Faktor	51
3.5.5 Model Analisis Faktor	51
3.5.6 Langkah - Langkah Analisis Faktor	52

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.2 Penyajian Data	63
4.2.1 Data Karakteristik Responden	63
4.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	67
4.3 Analisis Hasil Penelitian	79
4.3.1 Uji Validitas	79
4.3.2 Uji Reliabilitas	81
4.3.3 Analisis Faktor	81
4.3.3.1 Analisis Interkorelasi Antar Variabel	82
4.3.3.2 Ekstraksi Faktor	85

4.3.3.3 Menentukan Rotasi Matriks Faktor.....	87
4.4 Pembahasan	100
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendirian Perusahaan Jasa Kurir di Indonesia	5
Tabel 1.2 Hasil Top Brand Award	7
Tabel 1.3 Survey Konsumen	8
Tabel 1.4 Hasil Jenis Paket Yang Diterima J&T Express DP Driyorejo	9
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Data Umur Responden	64
Tabel 4.3 Data Jenis Paket Responden	65
Tabel 4.4 Data Tujuan Paket Responden	66
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk	67
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	69
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tempat.....	71
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	72
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orang.....	74
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses	76
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Fisik.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	81

Tabel 4.14 Hasil KMO and Bartlett's Test	82
Tabel 4.15 Anti Image.....	84
Tabel 4.16 Hasil Ekstraksi Faktor	86
Tabel 4.17 Hasil Component Matriks	88
Tabel 4.18 Hasil Rotasi Matriks.....	89
Tabel 4.19 Hasil Analisis Faktor.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi e-Commerce Indonesia (2014-2018)	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 3.1 Skala Likert (Bentuk Checklist).....	48
Gambar 4.1 Logo J&T Express.....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Express DP Driyorejo	63
Gambar 4.3 Hasil Analisis Faktor	99