

## ABSTRAK

Lionel Utama W:

Skripsi

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman jne Express di Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa pengiriman JNE Express di Surabaya. Dari banyaknya jasa pengiriman seperti TIKI, JNE, Pos Indonesia, dan DHL, JNE memiliki harga yang mahal dibanding 4 pengiriman tersebut. Serta JNE mendapatkan banyak keluhan terutama di Surabaya, tetapi JNE memenangkan penghargaan top brand award 2017 sebagai jasa pengiriman terbaik pilihan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksploratori kausalitas. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna JNE Express di Surabaya. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis faktor, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah ditemukan ada 7 faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa pengiriman JNE Express di Surabaya yaitu : faktor pelayanan, lokasi, lingkungan sosial, keamanan pengiriman, fasilitas, kepercayaan merek, dan keterjangkauan harga. Dari ketujuh faktor yang ditemukan tersebut jika di uji secara simultan maka dapat dikatakan bahwa ketujuh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ , dan  $X_7$  secara simultan berpengaruh terhadap  $Y$ . Sedangkan jika di uji secara parsial maka dapat diketahui yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen adalah faktor pelayanan ( $X_1$ ), Faktor Lokasi ( $X_2$ ), Faktor lingkungan sosial ( $X_3$ ), faktor keamanan pengiriman ( $X_4$ ), dan faktor kepercayaan ( $X_6$ ) sedangkan Faktor fasilitas ( $X_5$ ), dan faktor keterjangkauan harga ( $X_7$ ) tidak begitu berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam memilih jasa pengiriman JNE Express di Surabaya .

**Kata Kunci:** Analisis faktorial, Regresi Linier, Distribusi, Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

Lionel Hutama W:

*Thesis*

*Factors Affecting Consumer Loyalty in Choosing Jne Express Shipping Services in Surabaya*

*This study aims to determine what factors affect consumer loyalty in choosing JNE Express delivery service in Surabaya. Of the many delivery services such as TIKI, JNE, Pos Indonesia, and DHL, JNE has an expensive price compared to 4 such shipments. As well as JNE get a lot of complaints especially in Surabaya, but JNE won the award of top brand award 2017 as the best delivery service of society choice. The type of research used is exploratory causality. Data collection method used in this study is by using questionnaires. The number of respondents used in this research is 100 respondents JNE Express users in Surabaya. The technique used in sampling is purposive sampling. Data analysis method used in this research is using factor analysis, classical assumption test and multiple linear regression using SPSS software. The result of this research is found there are 7 factors influencing consumer loyalty in choosing JNE Express delivery service in Surabaya that is: service factor, location, social environment, delivery security, facility, brand trust, and affordability. Of the seven factors found if tested simultaneously it can be said that the seven variables X1, X2, X3, X4, X5, X6, and X7 simultaneously affect Y. While if tested partially it can be known that can affect loyalty (X3), safety factor of delivery (X4), and trust factor (X6) while facility factor (X5), and price affordability factor (X7) are not so affecting consumer loyalty in choosing JNE Express delivery service in Surabaya.*

***Keywords: Factor Analysis, Multiple Linear Regression, Distribution, Consumer Loyalty***