

ABSTRAK

Persaingan bisnis di bidang jasa ekspedisi yang kian marak mendorong agar para pebisnis lebih memahami perilaku konsumen, terutama berhubungan dengan faktor-faktor yang menentukan keputusan konsumen. Ada empat faktor yang menjadi kajian dalam penelitian ini yang dianggap erat hubungannya dengan keputusan konsumen di dalam menggunakan ekspedisi. PT. Alpha Sigma Kharisma merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang bertempat di jalan Bongkaran no. 59 C. Dari permasalahan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah faktor harga, kinerja pengiriman, pelayanan, dan kondisi barang menentukan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi pada PT. Alpha Sigma Kharisma di Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peranan harga, kinerja pengiriman, pelayanan, dan kondisi barang dapat menentukan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi pada PT. Alpha Sigma Kharisma di Surabaya.

Adapun variabel yang diteliti adalah variabel bebas yaitu harga (X_1), kinerja pengiriman (X_2), pelayanan (X_3), kondisi barang (X_4), dan variabel terikat yaitu keputusan konsumen (Y). Untuk itu digunakan pengujian hipotesis kerja dengan menggunakan analisis linier berganda yaitu uji F dan uji T.

Dari perhitungan regresi dihasilkan : $Y = 0,141 + 0,300 X_1 + 0,337 X_2 + 0,176 X_3 + 0,171 X_4 + 0,384$. Dari perhitungan korelasi dihasilkan $R = 0,808$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan kuat antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap keputusan konsumen (Y).

Dengan menggunakan analisis uji F dapat disimpulkan bahwa harga (X_1), kinerja pengiriman (X_2), pelayanan (X_3), kondisi barang (X_4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan konsumen (Y). Hal ini dinyatakan dengan $F_{hitung} (37,618) > F_{tabel} (2,48)$.

Dengan menggunakan analisis uji T dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X_1) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai $T_{hitung} = 4,497 > T_{tabel} 1,9925$. Variabel kinerja pengiriman (X_2) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai $T_{hitung} = 4,181 > T_{tabel} 1,9925$. Variabel pelayanan (X_3) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai $T_{hitung} = 2,278 > T_{tabel} 1,9925$. Variabel kondisi barang (X_4) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai $T_{hitung} = 2,212 > T_{tabel} 1,9925$.

Dari keempat variabel tersebut harga merupakan variabel yang dominan di dalam menentukan keputusan konsumen untuk menggunakan ekspedisi pada PT. Alpha Sigma Kharisma, maka untuk hipotesis kedua tidak terbukti. Dengan demikian perusahaan perlu memperhatikan variabel harga.