

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI YANG BERJUDUL "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN JASA PT. JNE"

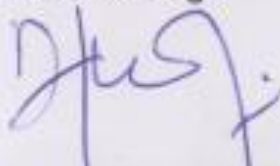
OLEH

PURNASARI MERTOSONO

NIM: 931 414 030

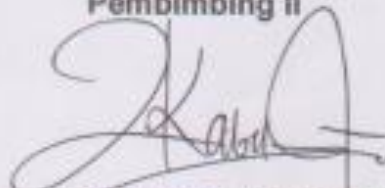
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Hapsawati Taan ST., M.M
NIP. 19760201 200501 2 004

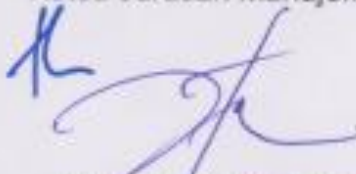
Pembimbing II



Zulfia K. Abdussamad, SE, M.Si
NIP. 19790925 200501 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA
PT. JNE CABANG UTAMA GORONTALO

Oleh
PURNASARI MERTOSONO
NIM. 931414030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 26 April 2018

Waktu : 09.00-10.00

Penguji

1. **DR. MUCHTAR AHMAD, S.Pd, M.Si**
NIP. 197805042003121003
2. **DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si**
NIP. 197901302003121002
3. **Dr. HAPSAWATI TAAN, S.T., M.M**
NIP. 197602012005012004
4. **ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si**
NIP. 197909252005012001

1.....

2.....

3.....

4.....

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA
NIP.197008231999031005

ABSTRAK

Purnasari Mertosono, 2018 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa PT JNE Cabang Utama Gorontalo.* Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Dr. Hapsawati Taan ST.,M.M dan Ibu Zulfia K. Abdussamad, SE,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa PT JNE Cabang Utama Gorontalo. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen JNE Cabang Utama Gorontalo. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik sampling dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok karakteristik sampel, karakteristik sampel ini adalah konsumen yang minimal menggunakan jasa JNE sekali.

Dari analisis data diperoleh persamaan regresi $Y = 23,061 + 0,496 + 0,310 + 5\% t_{hitung}$ sebesar 3,651 (x1) 2,301 (x2) sedangkan t_{tabel} 1,985. Dengan demikian uji hipotesis atau t variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi 0.587 atau 58,7% dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa JNE Cabang Utama Gorontalo, sementara sisa 0.413 atau 41,3% dipengaruhi oleh variabel (factor-faktor lainnya seperti harga, promosi, dll).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Konsumen*

ABSTRACT

Purnasari Mertosono, 2018. *The Influence of Service Quality and Trust on Consumers' Decision in Using Service of PT JNE Main Branch of Gorontalo.* Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Hapsawati Taan, ST., M.M, and Co-supervisor is Zulfia K. Abdussamad, SE, M.Si.

The research objective is to know whether or not service quality and trust influence consumers' decision to use service of PT JNE Branch of Gorontalo. This is survey research that taking samples from a certain population and functioning questionnaire as primary data collection tool. The study is categorized into quantitative descriptive research. The research population is consumers of JNE Branch of Gorontalo while its samples are 96 of them determined by Accidental Sampling or it is a technique that took samples accidentally when they have appropriate characteristics for one time using the JNE service minimally.

The data analysis gained regression equation of $Y = 23,061 + 0,496 + 0,310 + 5\%$ tcount for 3,651 (x1) 2,301 (x2) while ttable for 1,985. Therefore, hypothesis test or t of service quality and trust variables have significant influence as well as it confirmed or accepted the research hypothesis. Additionally, determination coefficient (R2) showed contribution for 0.587 or 58,7% of service quality and trust variables on consumers' decision to use service of JNE Branch of Gorontalo while the other 0.413 or 41,3% is influenced by other variables (price, promotion, etc.).

Keywords: Service Quality, Trust, Consumers' Decision

