**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**ABSTRACT ii**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Maslaah 3
3. Batasan Masalah 4
4. Rumusan Masalah 4
5. Tujuan Penelitian 5
6. Manfaat Penelitian 5
7. Asumsi/Anggapan Dasar 6
8. Hipotesis 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. *People* 8

2.1.1. Pengertian *People* 8

2.1.2. Kriteria *People* 8

2.1.3. Unsur-Unsur *People* 9

2.1.4. Faktor-Faktor *People*  10

2.1.5. Indikator *People* 11

2.2. *Process* 11

2.2.1. Pengertian *Process* 11

2.2.2. Tahap-Tahap *Process* 12

2.2.3. Perbedaan *Process* 14

2.2.4. Pilihan *Process*  14

2.2.5. Indikator *Process* 14

2.3. Keputusan Konsumen 15

2.3.1. Pengertian Keputusan Konsumen 15

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Keputusan Konsumen 15

2.3.3. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen 18

2.3.4. Jenis Keputusan Pembelian dan Keterlibatannya 20

2.3.5. Indikator Keputusan Pembelian 21

2.4. Penelitian Terdahulu 21

2.5. Kerangka Konseptual 23

BAB III METODE PENELITIAN 25

3.1. Desain Penelitian 25

3.2. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian 25

3.2.1. Lokasi Penelitian 25

3.2.2. Objek Penelitian 25

3.2.3. Waktu Penelitian 26

3.3. Populasi dan Sampel 26

3.3.1. Populasi 26

3.3.2. Sampel 27

3.4. Variabel dan Indikator 28

3.4.1. Variabel Penelitian 28

3.4.2. Indikator Penelitian 28

3.5. Definisi Operasional Variabel 29

3.6. Skala Pengukuran Variabel 30

3.7. Sumber Data 31

3.8. Penentuan Uji Coba 31

3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas 31

3.10. Teknik Pengumpulan Data 33

3.11. Teknik Analisis Data 34

3.11.1. Uji Asumsi Klasik 35

3.11.2. Analisis Regresi Lininer Berganda 37

3.11.3. Uji Hipotesis 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40

4.1. Deskripsi Data 40

4.1.1. Gambaran Umum PT. JNE Medan 40

4.1.2. Visi dan Misi JNE 41

4.1.3. Struktur Organisasi JNE Medan 41

4.1.4. Tugas dan Tanggung Jawab 42

4.2. Profil Responden 43

4.2.1. Karakteristik Responden 43

4.2.2. Deskripsi Variabel 45

4.3. Pengujian Instrumen 58

4.3.1. Uji Validitas 58

4.3.2. Uji Reliabilitas 60

4.4. Uji Asumsi Klasik 61

4.4.1. Uji Normalitas 61

4.4.2. Uji Multikoloneritas 62

4.4.3. Uji Heteroskedasitas 63

4.5. Analisis Regresi Linier Berganda 64

4.6. Uji Hipotesis 65

4.6.1. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t) 65

4.6.2. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F) 66

4.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 66

4.7. Pembahasan 67

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 69

5.2. Saran 70

DAFTAR PUSTAKA

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. : *Top Brand index* Jasa Kurir di Indonesia tahun 2017 dan 2018 1

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu 21

Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian 26

Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 3.3 : Alternatif Jawaban Responden 31

Tabel 4.1 : Karakteritik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden 44

Tabel 4.2 : Karakteritik Responden Berdasarkan Usia 44

Tabel 4.3 : Karakteritik Responden Berdasarkan Pekerjaan 45

Tabel 4.4 : Pegawai PT. JNE Medan melayani konsumen dengan

ramah dan komunikatif. 46

Tabel 4.5. : Pegawai PT. JNE Medan melayani konsumen dengan teliti

dan akurat 46

Tabel 4.6. : Pegawai PT. JNE Medan memberikan pelayanan kepada

konsumen dengan baik sesuai dengan keperluannya 47

Tabel 4.7 : Pelayanan pada PT. JNE Medan sangat memuaskan

sesuai dengan harapan saya 47

Tabel 4.8 : Pelayanan yang diberikan PT. JNE Medan dapat

meningkatkan nama baik perusahaan 47

Tabel 4.9 : Terciptanya persepsi yang baik dari kualitas jasa

yang didapatkan pelanggan dari perusahaan 48

Tabel 4.10 : Costumer service JNE Medan cepat dalam memberikan

Pelayanan 48

Tabel 4.11 : Customer service memiliki Pengetahuan dan kecakapan

yang baik dalam memberikan jawaban dan penjelasan

informasi seputar layanan yang saya butuhkan 49

Tabel 4.12 : Sebelum menggunakan layanan untuk pertama kali, saya

mendapat respon dari Customer Service Kantor JNE

Medan untuk setiap info layanan yang belum saya ketahui 49

Tabel 4.13. : Petugas memberi respon dengan cepat terhadap keluhan

Konsumen 49

Tabel 4.14. : Kemudahan prosedur yang konsumen dapatkan dari

pelayanan jasa PT. JNE Medan 50

Tabel 4.15. : Saya mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah

dalam proses pengiriman paket 50

Tabel 4.16. : Memberikan perhatian secara khusus tehadap masalah

dan keluhan yang saya alami seputar layanan 50

Tabel 4.17. : Proses dalam pengiriman barang di PT. JNE Medan mudah

dan cepat 51

Tabel 4.18. : Proses pengiriman sesuai yang dijanjikan 51

Tabel 4.19. : Persyaratan mengurus pengiriman paket tidak memberatkan 52

Tabel 4.20. : Proses pengiiman barang di JNE Medan aman dan terjamin 52

Tabel 4.21. : Pelanggan dapat memantau proses pengiriman melalui

website resmi PT. JNE 53

Tabel 4.22. : Proses pengiriman dan penerimaan memuaskan 53

Tabel 4.23. : Kerapian dan kebersihan penampilan dalam melakukan

Aktivitas 53

Tabel 4.24. : Saya menggunakan jasa PT. JNE Medan sesuai dengan

Kebutuhan 54

Tabel 4.25 : Saya mengetahui informasi mengenai PT. JNE Medan

dari keluarga/teman/tetangga 54

Tabel 4.26. : Saya mengetahui informasi PT. JNE Medan dari iklan 55

Tabel 4.27. : Saya lebih memililih jasa PT. JNE Medan dibandingkan

jasa merek lain 55

Tabel 4.28. : Pelayanan Karyawan pada PT.JNE Medan mempengaruhi

saya dalam keputusan menggunakan jasanya 55

Tabel 4.29. : Sebelum saya berbelanja melalui situs/media online saya

mencari informasi tentang situs/media online tersebut 56

Tabel 4.30. : Proses pada PT. JNE Medan mempengaruhi saya dalam

keputusan menggunakan jasanya 56

Tabel 4.31. : Saya merasa puas telah menggunakan jasa dari PT. JNE Medan 56

Tabel 4.32. : Saya merekomendasikan jasa pengiriman barang PT. JNE

pada orang lain 57

Tabel 4.33. : Saya akan menggunakan jasa JNE lagi jika ingin mengirim

Barang 57

Tabel 4.34 : Hasil Uji Validitas *People* (X1) 58

Tabel 4.35 : Hasil Uji Validitas *Process* (X2) 59

Tabel 4.36 : Hasil Uji Validitas Keputusan Konsumen (Y) 59

Tabel 4.37. : Hasil Uji Reliabilitas *People* 60

Tabel 4.38. : Hasil Uji Reliabilitas *Process*  60

Tabel 4.39. : Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Konsumen 61

Tabel 4.40 : Hasil Uji Multikolinieritas 63

Tabel 4.41 : Regresi Linier Berganda 64

Tabel 4.42. : Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) 65

Tabel 4.43. : Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) 66

Tabel 4.44 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 66

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Skema Kerangka Konseptual 24

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi JNE Medan 42

Gambar 4.2 : Histogram 61

Gambar 4.3 : PP-Plots 62

Gambar 4.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot 63