**ABSTRAK**

**ANALISIS PENGARUH *PEOPLE* DAN *PROCESS* TERHADAP**

**KEPUTUSAN KONSUMEN PADA PT.JNE MEDAN**

**OLEH:**

**RINA MARDIANA**

**NPM.153114284**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *people,process* terhadap keputusan konsumen pada PT.JNE Medan.Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 89 orang yang telah menggunakan jasa JNE Medan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa persamaan regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut Y = 12.826 + 0.322X1 + 0.394X2. Hasil pengujian signifikansi parsial (uji-t) nilai thitung *people* sebesar 4.792> ttabel 1,662 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000< 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Sedangkan untuk *process* memiliki nilai thitung sebesar 4.858> ttabel 1,662 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000< 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini *process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Hasil pengujian signifikansi simultan (uji-F) bahwa nilai Fhitung sebesar 20.217 > Ftabel 2.71 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan *people* dan *process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pada PT. JNE Medan. Hasil pengujian koefisien determinasi (R2) pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0.320 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini *people* dan *process* memiliki kontribusi terhadap keputusan konsumen pada JNE Medan sebesar 32% dan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: *People. Process,* Keputusan Konsumen**

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF PEOPLE AND PROCESS INFLUENCE ON**

**CONSUMER DECISIONS AT JNE MEDAN**

**By**

**RINA MARDIANA**

**NPM.153114284**

*This study aims to analyze the influence of people, the process on consumer decisions in Medan PT. JNE. The sampling technique used is simple random sampling technique. Respondents in this study were 89 people who had used Medan JNE services. The analytical method used in this study is multiple linear regression. Based on the research results, it is obtained that the multiple linear regression equation with the following results Y = 12,826 + 0.322X1 + 0.394 + . The results of partial significance testing (t-test) tcount value of 4792 people> t table 1.662 with a significance level of 0.000 <0.05 so that it can be concluded that in this study people have a positive and significant effect on consumer decisions. As for the process has a tcount of 4,858> ttable 1,662 with a significance level of 0,000 <0.05 so it can be concluded that in this study the process has a positive and significant effect on consumer decisions. The results of simultaneous significance testing (F-test) that the Fcount value of 20,217> Ftable 2.71 with a significance level of 0,000 <0.05 so that it can be concluded that in this study simultaneous people and process have a positive and significant effect on consumer decisions at PT. JNE Medan. The test results of the coefficient of determination (R2) in the table above can be seen that the value of R Square is 0.320 so it can be concluded that in this study people and process have a contribution to consumer decisions in Medan JNE by 32% and the remaining 68% is influenced by other factors not examined in this study.*

*Keywords: People. Process, Consumer Decisions*