

**PENGARUH CITRA MEREK, LOKASI, HARGA,
KUALITAS LAYANAN, DAN KELOMPOK ACUAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA EKSPEDISI
(Studi pada Pengguna Jasa JNE EXPRESS NATION Salatiga)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada
Program Studi Manajemen
Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Aprilia Setyorini

212013113

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
2017**



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Aprilia Setyorini**
NIM : **212013113** Email : **212013113@student.uksw.edu**
Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis** Program Studi : **Manajemen**
Judul tugas akhir: **Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, Dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Ekspedisi (Studi pada Pengguna Jasa JNE EXPRESSNATION Salatiga)**
Pembimbing : **1. Petrus Wijayanto, S.E., M.M.**
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 31 Mei 2017



Tanda tangan & nama terang mahasiswa



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprilia Setyorini
NIM : 212013113 Email : 212013113@student.uksw.edu
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Manajemen
Judul tugas akhir : Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, Dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Ekspedisi (Studi Pada Pengguna Jasa Jne Express Nation Salatiga)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbataskannya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 31 Mei 2017

1956

Aprilia Setyorini

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Petrus Wijayanto, S.E., M.M.

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Kertas Kerja : Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Ekspedisi (Studi Pada Pengguna Jasa Jne Express Nation Salatiga)

Nama Mahasiswa : Aprilia Setyorini

NIM : 212013113

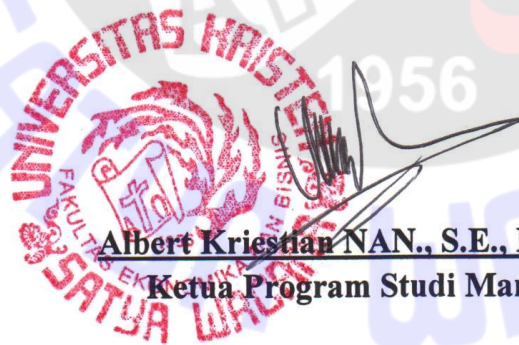
Program Studi : Manajemen

Menyetujui



Petrus Wijayanto, S.E., M.M.
Pembimbing

Mengesahkan



Albert Kriestian NAN., S.E., M.M., Ph.D
Ketua Program Studi Manajemen

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal: 19 Mei 2017

LEMBAR PENGESAHAN

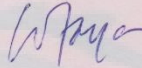
Judul Kertas Kerja : Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Ekspedisi (Studi Pada Pengguna Jasa Jne Express Nation Salatiga)

Nama Mahasiswa : Aprilia Setyorini

NIM : 212013113


Program Studi : Manajemen

Menyetujui



Petrus Wijayanto, S.E., M.M.
Pembimbing

Mengesahkan



Albert Kristian NAN., S.E., M.M., Ph.D
Ketua Program Studi Manajemen

1956

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal: 19 Mei 2017



FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52-60
Telp. (0298) 321212, 7104058
Telex 22364 uksw id
Salatiga 50711 - Indonesia
Faks. (0298) 321433

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Aprilia Setyorini
NIM : 212013113
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Kristen Satya Wacana

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir:

Judul : Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Ekspedisi (Studi pada Pengguna Jasa JNE EXPRESS NATION Salatiga)

Pembimbing : Petrus Wijayanto, S.E., M.M.

Tanggal diuji :

Adalah benar – benar hasil karya saya.

Didalam kertas kerja ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah saya peroleh.

Salatiga, 31 Mei 2017

Yang memberi pernyataan



Aprilia Setyorini

Abstract

This study aims to explain the influence of brand image, location, price, quality of service, and reference group on purchasing decisions on forwarding services JNE EXPRESS NATION especially for users of freight forwarding services in Salatiga. Purchasing decision process undertaken to determine consumer buying a product or service. In addition to knowing what is the most dominant factor in influencing consumer purchase decisions in determining the use of the freight forwarding services. The study was conducted with a share of questionnaires to 100 selected respondents. The sampling is done by using purposive sampling. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

Result analysis and discussion concluded that the factor of brand image, price, and a reference group has positive influence on purchasing decisions, while the factor of location and quality of service does not affect the consumer purchase decision on forwarding services JNE EXPRESS NATION in Salatiga. The most dominant factor influencing consumer purchase decisions in Salatiga NATION JNE EXPRESS is a factor of the brand image.

Keyword: brand image, location, price, quality of service, reference group, and purchasing decisions

Saripati

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh citra merek, lokasi, harga, kualitas layanan, dan kelompok acuan terhadap keputusan pembelian pada jasa ekspedisi JNE EXPRESS NATION khususnya bagi pengguna jasa ekspedisi di Kota Salatiga. Selain itu untuk mengetahui faktor apa yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam menentukan menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Keputusan pembelian adalah proses yang dilakukan konsumen untuk menentukan membeli suatu barang atau jasa. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden terpilih. Pemilihan sample dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis dan pembahasan disimpulkan bahwa faktor citra merek, harga, dan kelompok acuan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, sementara faktor lokasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada jasa ekspedisi JNE EXPRESS NATION di Salatiga. Faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan pembelian konsumen di JNE EXPRESS NATION Salatiga adalah faktor citra merek.

Kata Kunci: citra merek, lokasi, harga, kualitas layanan, kelompok acuan, dan keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Keputusan pembelian konsumen dalam menentukan untuk memilih suatu jasa ekspedisi yang terus bertambah belakangan ini, seiring dengan terus meningkatnya aktivitas transaksi jual beli online yang dilakukan oleh masyarakat. Salah satunya adalah jasa ekspedisi JNE EXPRESS yang terus meningkat dan mengalahkan pesaingnya serta merebut posisi pertama pada *TOP Brand Award*, namun di sisi lain jumlah pelanggan JNE yang komplain juga mengalami peningkatan. Sehingga hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, untuk mengetahui faktor apa yang dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa ekspedisi JNE EXPRESS.

Poin – poin yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi suatu fenomena yang disajikan pada bagian pendahuluan. Teori tentang faktor yang memengaruhi keputusan pembelian dan pengembangan hipotesis, model penelitian, dan hasil pengujian hipotesis. Kesimpulan, implikasi, dan keterbatasan penelitian yang menjadi dasar untuk riset yang akan datang. Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi pengembangan manajemen pemasaran pada konteks perilaku konsumen.

Salatiga, 23 Maret 2017

Aprilia Setyorini

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia, dan petunjuk Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.

Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran mereka, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Petrus Wijayanto, S.E., M.M. selaku pembimbing yang sabar memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan waktu kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Tuhan selalu memberkati Bapak dan keluarga.
2. Prof. Christantius Dwiatmadja, S.E., M.E., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW. Semoga Tuhan selalu memberkati Bapak dan keluarga.
3. Bapak Albert Kriestian NAN., S.E., M.M., Ph.D. selaku Kaprodi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW, semoga Tuhan selalu memberkati Bapak dan keluarga.
4. Bapak Johnson Dongoran, S.E., M.B.A. selaku Wali studi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW yang telah memberikan dukungan sampai akhir masa studi penulis. Semoga Tuhan selalu memberkati Bapak dan keluarga.
5. Seluruh dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW, yang telah membagikan pengetahuan dan ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.
6. Seluruh keluarga, Bapak, Ibu, kakak, adik, yang selalu mendoakan, memotivasi, dan memberikan semangat kepada penulis. *People come and go in our lives, but our family are always there* .
7. Kepada seluruh responden JNE EXPRESS Salatiga yang telah membantu dalam mengumpulkan data pada penelitian ini.
8. Semua teman – teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, terima kasih untuk dukungan, motivasi, persahabatan dan waktu kalian.
9. Seluruh pihak yang belum penulis sebutkan yang membantu, memberikan semangat, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Salatiga, 23 Maret 2017

Aprilia Setyorini

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	vi
<i>Abstract</i>	vii
Saripati.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Keputusan Pembelian.....	5
2.1.1. Penelitian Terdahulu	6
2.1.2. Citra Merek	8
2.1.3. Lokasi.....	10
2.1.4. Harga (<i>price</i>)	10
2.1.5. Kualitas Jasa.....	11
2.1.6. Kelompok Acuan (<i>reference group</i>).....	12
2.2. Kerangka Berfikir	13
2.3. Hipotesis	14
METODE PENELITIAN.....	17
1.1. Jenis dan Sumber Data	17
1.2. Populasi dan Sampel	17
1.3. Metode Pengumpulan Data	18
1.4. Teknik Analisis Data.....	18
1.5. Variabel Operasional.....	19
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22

4.1.	Hasil Pengujian Pre-test	22
4.2.	Gambaran Umum Responden	22
4.3.	Pengujian Asumsi Klasik	23
4.3.1.	Multikolinieritas	23
4.3.2.	Autokorelasi	23
4.3.3.	Heteroskedastisitas	23
4.3.4.	Normalitas	24
4.4.	Hasil Pengujian Hipotesis	24
4.5.	Pembahasan	26
KESIMPULAN DAN SARAN		30
5.1.	Kesimpulan	30
5.2.	Implikasi	30
5.3.	Saran dan Keterbatasan Penelitian	31
DAFTAR PUSTAKA		33
Lampiran 1		36
Lampiran 2		54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelanggan JNE Pusat Indonesia	2
Tabel 1.2 Hasil Pre-test Sederhana	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	18
Tabel 3.2 Indikator Variabel	20
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	22
Tabel 4.2 Nilai Signifikansi	24
Tabel 1 Tabulasi data <i>Pre-test</i> 30 responden	39
Tabel 2 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas 30 responden	41
Tabel 3 Tabulasi data 100 responden	45
Tabel 4 Hasil Pengujian Multikolenieritas	50
Tabel 5 Hasil Pengujian Autokorelasi	50
Tabel 6 Hasil Uji F	50
Tabel 7 Nilai Signifikansi	51
Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi	51
Tabel 9 Durbin-Watson tingkat signifikansi 5%	53
Tabel 10 Nilai r tabel tingkat signifikansi 5%	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 TOP Brand Award	1
Gambar 2.1 Proses pengambilan keputusan pembelian melalui lima tahap	5
Gambar 2.2 Ekuitas merek berbasis konsumen	8
Gambar 2.3 Model Penelitian	14
Gambar 4.1 Perhitungan Autokorelasi.....	23
Gambar 1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	55
Gambar 2 Hasil Pengujian Normalitas	55

