DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Rumusan Masalah 9
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN
2.1. Tinjauan Pustaka 12
2.1.1. Manajemen 12
2.1.2. Pemasaran 13
2.1.3. Manajemen Pemasaran 15
2.1.4. Bauran Pemasaran Jasa 16
2.1.5. People 20
2.1.6. Process 22
2.1.7. *Physical Evidence* 24
2.1.8. Perilaku Konsumen Jasa 26
2.1.9. Keputusan Pembelian Jasa 28
2.1.10. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang 32

2.2. Hubungan Antar Variabel 34
2.2.1 Hubungan Variabel *People* terhadap Keputusan Konsumen 34
2.2.2 Hubungan Variabel *Process* terhadap Keputusan Konsumen 35
2.2.3 Hubungan Variabel *Physical Evidence* terhadap Keputusan Konsumen 35
2.2.4 Hubungan Variabel *People, Process* dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Konsumen 36
2.3. Kerangka Pemikiran 36
2.4. Hipotesis 37
2.5. Metodologi Penelitian 38
2.5.1 Metode Penelitian 38
2.5.2 Jenis dan Sumber Data 38
2.5.3 Metode Pengumpulan Data 39
2.5.4 Populasi dan Sampel 40
2.5.5 Metode Analisis 41
2.5.6 Operasional Variabel 47
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN
3.1 Profil PT. Indah Cargo Jambi 50
3.2 Sejarah Singkat PT. Indah Cargo Jambi 51
3.3 Visi dan Misi PT. Indah Cargo Jambi 51
3.3.1 Visi Perusahaan 51
3.3.2 Misi Perusahaan 52
3.4 Produk dan Layanan PT. Indah Cargo Jambi 53
3.5 Syarat dan Ketentuan Pengiriman PT. Indah Cargo Jambi 56
3.6 Struktur Organisasi PT. Indah Cargo Jambi 61
3.7 Dokumentasi Organisasi PT. Indah Cargo Jambi 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 72
4.1.1 Karakteristik Responden 72
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian 75

4.1.3 Pengujian Instrumen 90
4.1.4 Analisis Regresi Berganda 95
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 97
4.1.6 Uji Hipotesis 97
4.2 Analisis dan Pembahasan 100
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden 100
4.2.2 Analisis Variabel *People* 101
4.2.3 Analisis Variabel *Process* 102
4.2.4 Analisis Variabel *Physical Evidence* 104
4.2.5 Analisis Variabel Keputusan Konsumen Jasa 105
4.2.6 Analisis Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Secara Simultan Terhadap Keputusan Konsumen Jasa 107
4.2.7 Analisis Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Secara Parsial Terhadap Keputusan Konsumen Jasa 107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 111
5.2 Saran 112
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
KUESIONER

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen di PT. Indah Cargo Jambi Tahun 2018-2022 7

Tabel 2.1 Skala *Likert* Pendapat Responden..... 40

Tabel 2.2 Rentang Klasifikasi..... 43

Tabel 2.3 Operasional Variabel 48

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 72

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur 73

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 73

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan 74

Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 74

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Service People*..... 75

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Terhadap Konsumen 76

Tabel 4.8 Rekapitulasi Skor Variabel *People* 77

Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Terhadap Prosedur Jasa..... 78

Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Terhadap Tugas Jasa 78

Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Terhadap Jadwal Jasa..... 79

Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Terhadap Mekanisme Jasa 80

Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Terhadap Aktivitas Jasa 80

Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Terhadap Rutinitas Jasa..... 81

Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Variabel *Process*..... 82

Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden Terhadap *An attention-creating medium*..... 83

Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden Terhadap *As a massage-creating medium*..... 84

Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden Terhadap *An effect-creating medium* 84

Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Variabel *Physical Evidence* 85

Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Decision Convenience* 86

Tabel 4.21 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Acces Convenience* 87
Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Transaction Convenience* 87
Tabel 4.23 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Benefit Convenience* 88
Tabel 4.24 Hasil Jawaban Responden Terhadap *Postbenefit Convenience* 89
Tabel 4.25 Rekapitulasi Skor Variabel Keputusan Konsumen Jasa 90
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Kuesioner 91
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 92
Tabel 4.28 Hasil Uji Autokorelasi 94
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas 94
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Berganda 96
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi 97
Tabel 4.32 Hasil Uji-F 98
Tabel 4.33 Hasil Uji-t 99
Tabel 4.34 Analisis Rekapitulasi Skor Variabel *People* Berdasarkan Indikator 101
Tabel 4.35 Analisis Skor Variabel *People* 101
Tabel 4.36 Analisis Rekapitulasi Skor Variabel *Process* Berdasarkan Indikator 102
Tabel 4.37 Analisis Skor Variabel *Process* 103
Tabel 4.38 Analisis Rekapitulasi Skor Variabel *Physical Evidence* Berdasarkan Indikator 104
Tabel 4.39 Analisis Skor Variabel *Physical Evidence* 104
Tabel 4.40 Analisis Rekapitulasi Skor Variabel Keputusan Konsumen Jasa Berdasarkan Indikator 105
Tabel 4.41 Analisis Skor Variabel Keputusan Konsumen Jasa 106

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Konsumen Jasa 29

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran 37

Gambar 3.1 Logo PT. Indah Cargo Jambi 50

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Indah Cargo Jambi 61

Gambar 3.3 Pintu Masuk Customer Servise PT. Indah Cargo Jambi 67

Gambar 3.4 Ruang Konsumen *Servise* PT. Indah Cargo Jambi 68

Gambar 3.5 Gudang Barang Titipan PT. Indah Cargo Jambi 68

Gambar 3.6 Pengiriman Barang Skala Besar oleh PT. Indah Cargo Jambi 68

Gambar 3.7 Halaman Parkir PT. Indah Cargo Jambi 69

Gambar 3.8 Mobil Armada PT. Indah Cargo Jambi 69

Gambar 3.9 Armada Kecil PT. Indah Cargo Jambi 70

Gambar 3.10 *Breafing* Karyawan PT. Indah Cargo Jambi 70

Gambar 3.11 Proses Pengiriman Barang PT. Indah Cargo Jambi 71

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas 93

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Karakteristik Responden

Lampiran 3. Data Ordinal Variabel *People* (X_1)

Lampiran 4. Data Ordinal Variabel *Process* (X_2)

Lampiran 5. Data Ordinal Variabel *Physical Evidence* (X_3)

Lampiran 6. Data Ordinal Variabel Keputusan Konsumen Jasa (Y)

Lampiran 7. Data Interval Variabel *People* (X_1)

Lampiran 8. Data Interval Variabel *Process* (X_2)

Lampiran 9. Data Interval Variabel *Physical Evidence* (X_3)

Lampiran 10. Data Interval Variabel Keputusan Konsumen Jasa (Y)

Lampiran 11. Hasil *Output* Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 12. Hasil *Output* Analisis Regresi Linear Berganda