

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA
JNE CABANG SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Luh Putu Nanda Sri Lestari
NIM. 1717041151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Luh Putu Nanda Sri Lestari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 26 Maret 2021.

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

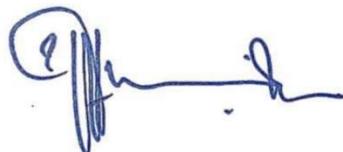
Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 26 Maret 2021

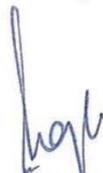
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Pembelian Jasa pada JNE Cabang Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 09 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Nanda Sri Lestari

NIM. 1717041151

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Pembelian Jasa pada JNE Cabang Singaraja**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada yang terhormat:

- 1) Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
- 5) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang tak henti- hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 7) Kedua Orang Tua (Gede Ngurah Supartha dan Ni Luh Suprianingsih) dan kedua saudara (Kadek Ryan Adi Nugraha dan Komang Agus Ariawan) yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Kekasih hati (I Putu Mas Sthita Prajna Singgih Swandana) terimakasih atas saran, masukan, cinta, dukungan, serta selalu menemani dan membantu

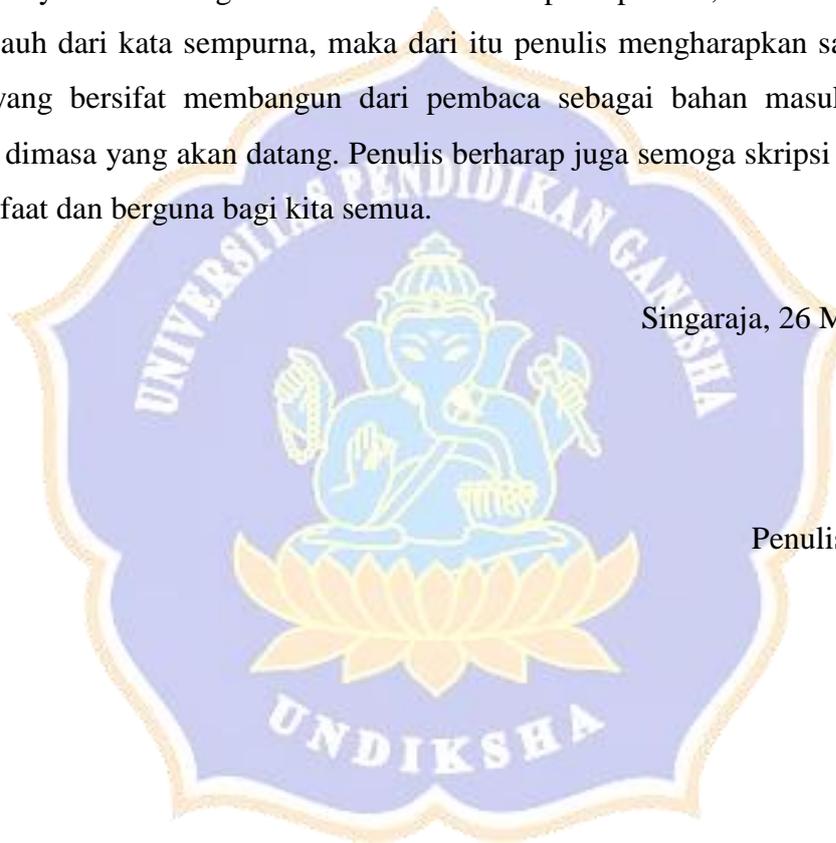
dalam proses pembuatan skripsi ini.

- 9) Kawan seperjuangan (Putri Widya, Mulya Pratiwi, Esa Rizki, Wibawa Mahardika dan Angga Febriawan) yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- 10) Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran, dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 26 Maret 2021

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Keputusan Pembelian.....	7
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	9
2.3 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.4 Kerangka Berpikir.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Rancangan Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	22
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29

4.1 Deskripsi Data.....	29
4.2 Pembahasan.....	35
4.3 Implikasi.....	39
BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Ringkasan.....	41
5.2 Simpulan	42
5.3 Saran.....	43
DAFTAR RUJUKAN.....	44
LAMPIRAN.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Hasil untuk Pengujian <i>KMO and Barlett's Test</i>	30
Tabel 4.2 Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy (MSA)</i>	30
Tabel 4.3 <i>Total Variance Explained</i>	32
Tabel 4.4 <i>Rotated Component Matrix</i>	33
Tabel 4.5 Pengelompokan Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Pembelian Jasa pada JNE Cabang Singaraja	33
Tabel 4.6 <i>Matrix</i> Rotasi Hasil Analisis Faktor.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi	18
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 02. Data Top Brand Award	51
Lampiran 03. Data Penelitian.....	52
Lampiran 04. Hasil Output SPSS.....	78

