

Jasa logistik berperan penting bagi jantung ekonomi pasar. Hal ini dapat dilihat dari pergerakan barang yang tak terhitung jumlahnya, memberikan manfaat bagi konsumen dalam memudahkan pekerjaan. Oleh sebab itu penting bagi konsumen dalam memilih jasa logistik yang sesuai dengan kebutuhan. Banyak sekali faktor yang dapat dipertimbangkan dan dapat memengaruhi dalam memilih jasa logistik salah satunya ialah faktor waktu pengiriman, harga dan kualitas pelayanan. Ketepatan dalam memilih keputusan dari faktor tersebut, akan membuahkan hasil yang maksimal. Sehingga untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor tersebut terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa logistik, dibutuhkan penelitian. Skripsi ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa faktor yaitu harga, waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa logistik. Data utama merupakan kuesioner yang didapat melalui penyebaran dengan media *online* dan wawancara.

Pada skripsi ini, metode analisis yang dipergunakan ialah metode analisis regresi berganda dan beberapa pengujian seperti uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas dan hetetokedastisitas), uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa beberapa faktor tersebut terdapat pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen yang artinya keputusan konsumen dalam memilih jasa logistik dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut, yakni harga, waktu pengiriman dan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji skripsi ini berupa uji regresi berganda, uji t dan uji F. Berdasarkan uji regresi berganda, nilai masing-masing faktor bernilai positif. Berdasarkan uji t, nilai masing-masing faktor yaitu waktu pengiriman dengan  $t\text{-hitung} = 1,844 > 1,661$  (t-tabel), harga dengan  $t\text{-hitung} = 3,391 > 1,661$  (t-tabel), kualitas pelayanan dengan  $t\text{-hitung} = 2,983 > 1,661$  (t-tabel). Berdasarkan uji F, besar nilai f-hitung dari ketiga faktor adalah  $= 26,247 > 2,699$  (f-tabel).

**Kata Kunci:** Waktu Pengiriman, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen

## ABSTRACT

*Logistics services play an important role at the heart of the market economy. This can be seen from the movement of countless goods, providing benefits for consumers in facilitating work. Therefore it is important for consumers to choose logistics services that suit their needs. There are many factors that can be considered and can be influenced in choosing logistics services, one of which is the factor of delivery time, price and quality of service. Accuracy in choosing decisions from these factors, will produce maximum results. So to find out the effect of these factors on consumer decisions in choosing logistics services, research is needed. This thesis aims to determine the effect of several factors, namely price, delivery time and service quality on consumer decisions in choosing logistics services. The main data is a questionnaire obtained through dissemination via online media and some interviews.*

*In this thesis, the analytical method used is multiple regression analysis and several tests such as validity, reliability, classical assumptions (tests for normality, multicollinearity and heteroscedasticity),  $t$  test,  $F$  test and test of the coefficient of determination. Based on the research output, it was found that some of these factors have a positive influence on consumer decisions, which means that consumer decisions in choosing logistics services are influenced by several of these factors, namely price, delivery time and service quality. This can be seen from the thesis test in the form of multiple regression tests,  $t$  tests and  $F$  tests. Based on multiple regression tests, the value of each factor is positive. Based on the  $t$  test, the value of each factor is delivery time with  $t$ -count =  $1.844 > 1.661$  ( $t$ -table), price with  $t$ -count =  $3.391 > 1.661$  ( $t$ -table), service quality with  $t$ -count =  $2.983 > 1.661$  ( $t$ -table). Based on the  $F$  test, the  $f$ -count value of the three factors is =  $26.247 > 2.699$  ( $f$ -table).*

**Keywords:** *Delivery Time, Price, Service Quality, Consumer Decision*