

***ABSTRACT***

**FACTORS AFFECTING CONSUMER DECISIONS IN USING J&T  
EXPRESS DELIVERY SERVICES IN TASIKMALAYA CITY**

***By:***

**Salsabila Fauzia Zahra  
NPM. 183401224**

***Mentors:***

**Nanang Rusliana  
Encang Kadarisman**

Delivery service companies in Indonesia have increased over time due to the large number of public requests for shipping services which have caused the number of delivery service companies to continue to increase, thus affecting the competition in the market between shipping service companies. One of the delivery service companies, namely J&T Express in Tasikmalaya City. Currently, many people use J&T Express services because it makes it easy to deliver goods both short and long distances, so there is no need to send goods directly. Therefore, this study aims to determine: (1) The effect of price, income, service quality and location partially on consumer decisions in using J&T Express delivery services in Tasikmalaya City. (2) The effect of price, income, service quality and location together on consumer decisions in using J&T Express delivery services in Tasikmalaya City. The research method used is quantitative method. The data used in this research is primary data. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis and with hypothesis testing using t test and F test. The results of this study indicate that: (1) partially price, service quality and location have a positive and significant influence. Meanwhile, income has no significant effect on consumer decisions in using J&T Express delivery services in Tasikmalaya City. (2) together, price, income, service quality and location have a significant effect on consumer decisions in using J&T Express delivery services in Tasikmalaya City.

Keywords: consumer decisions, price, income, service quality, location.

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI KOTA TASIKMALAYA**

**Oleh:**

**Salsabila Fauzia Zahra  
NPM. 183401124**

**Pembimbing:**

**Nanang Rusliana  
Encang Kadarisman**

Perusahaan jasa pengiriman di Indonesia seiring bertambahnya waktu semakin meningkat akibat banyaknya permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman yang menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan jasa pengiriman terus meningkat sehingga berdampak terhadap persaingan dipasar antar perusahaan jasa pengiriman. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yaitu J&T Express di Kota Tasikmalaya. Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa J&T Express karena memudahkan untuk melakukan pengiriman barang baik jarak dekat maupun jarak jauh sehingga tidak perlu lagi mengirimkan barang secara langsung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh harga, pendapatan, kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Kota Tasikmalaya. (2) Pengaruh harga, pendapatan, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) secara parsial harga, kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Kota Tasikmalaya. (2) secara bersama-sama, harga, pendapatan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci: keputusan konsumen, harga, pendapatan, kualitas pelayanan, lokasi.