

Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanna terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express.

Galih Harsa Iswara Handito

Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of the Influence of Product Variations and Service Quality on Consumer Decisions to Use LSJ Express Expedition Services". This study aims to determine and analyze the effect of Product Variation and Service Quality on Consumer Decisions to Use LSJ Express Expedition Services. The population in this study are all consumers who use the LSJ Express Expedition Service. This study uses quantitative research methods. Collecting data using a questionnaire with a non-probability sampling technique, namely Accidental Sampling with a total of 113 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis which is processed with the help of SPSS software. The variables used are Product Variation and Service Quality as independent variables and Consumer Decision Variables Using LSJ Express Expeditionary Services as the dependent variable. The results of this study obtained the following conclusions: (1) Partially, product variations have no effect on consumer decisions to use LSJ Express Expedition Services, this is evidenced by the t value of -0.012 where t count $< t$ table ($-0.012 < 1.9827$), with significance of 0.990 . (2) Partially Quality of Service has an effect on Consumer Decisions to Use LSJ Express Expedition Services, this is evidenced by t of 3.167 where t count $> t$ table ($3.167 > 1.9827$), with a significance of 0.002 . (3) Product Variation and Service Quality Simultaneous effect on Consumer Decisions Using LSJ Express Expedition Services this is evidenced by the value of $F = 5.458$ with a significance value of 0.006

Keywords: *Product Variations, Service Quality, and Consumer Decisions to Use LSJ Expedition Services*

PENDAHULUAN

Dalam berkembangnya bisnis perdagangan pada saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para konsumen. Pelaku bisnis membutuhkan partner dalam menyalurkan barangnya terutama perusahaan jasa yang bergelut dalam bidang pengiriman barang, terlebih saat ini dimana dunia maya yang sudah menjadi bagian terpenting dari kehidupan orang

banyak, maka bertumbuh pesat pula bisnis-bisnis yang ditawarkan melewati dunia online.

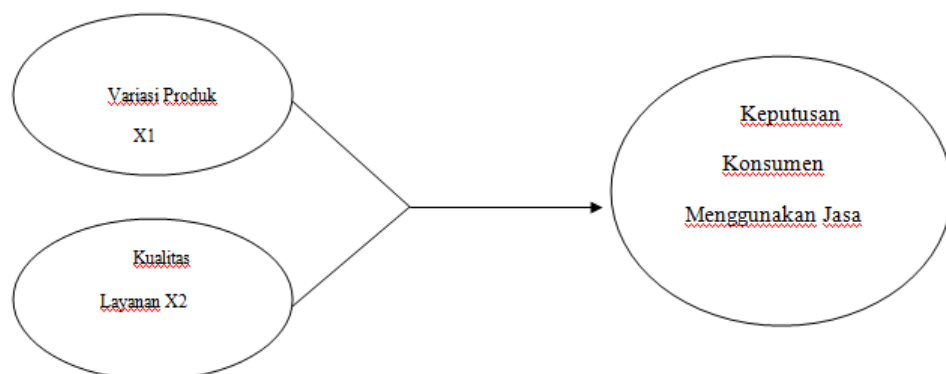
Selain itu, adanya pandemi covid 19 ini yang membuat masyarakat Indonesia untuk tidak berpergian melakukan aktifitasnya dari rumah, sehingga mengharuskan untuk berbelanja menggunakan media online, yang dimana media online tersebut menggunakan jasa ekspedisi untuk mengirim barang yang dibeli oleh konsumen. Selain itu, Work From Home juga menjadi salah satu pemicu maraknya berbelanja online, sehingga peningkatan konsumen yang tinggi terjadi pada Jasa Ekspedisi. Hal ini memicu tumbuhnya perusahaan jasa ekspedisi atau logistik dimana-mana, tanpa adanya jasa ekspedisi ini tidak mungkin perkembangan perdagangan dapat terus berkembang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik dan berminat melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express**”.

KERANGKA DASAR DAN PEMIKIRAN HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Berikut di bawah ini kerangka pemikiran dalam melakukan “Analisis pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express” sebagai berikut :



Dari gambar Kerangka Pemikiran diatas, bahwa penulis mencoba ingin mengetahui pengaruh variabel Variasi Produk (X1), Kualitas Layanan (X2), terhadap Keputusan Pembelian. Garis lurus menunjukkan pengaruh setiap variabel (Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan) terhadap Keputusan Pembelian secara parsial.

HIPOTESIS

ada dua hipotesis yang dibuat oleh peneliti sesuai dengan dasar teori yang peneliti gunakan, yaitu:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Variasi Produk terhadap Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express
2. Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express

METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Rancangan desain penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif yang bersifat kausalitas untuk mengkaji populasi yang besar maupun yang kecil dengan menyeleksi dan menggambarkan variabel penelitian, antara lain dengan melihat standar deviasi dan variannya, arahnya adalah membuat taksiran yang akurat mengenai karakteristik keseluruhan populasi sehingga dimungkinkan tercapainya deskripsi dari masing-masing variabel. Maka tujuan desain kausalitas pada penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk, dan Kualitas Layanan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa PT LSJ Express.

2. Populasi

Populasinya adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi PT LSJ Express. Karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh orang yang merupakan konsumen menggunakan jasa ekspedisi PT LSJ Express yang jumlahnya sangat banyak (tersebar dan sulit diketahui secara pasti), maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini

Sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap konsumen PT LSJ Express

yang datang.

Sugiyono (2014:81) menyatakan bahwa pengertian ukuran sampel adalah: “Ukuran sampel merupakan besarnya sampel yang akan diambil untuk melaksanakan suatu penelitian dari sejumlah populasi yang telah ditentukan.” Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

n = Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

α = Taraf Signifikansi (*error*) sebesar 5% (0,05)

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{N}{1 + N\alpha^2} = \frac{156}{1 + 156(0,05)^2} = \frac{156}{1,39} = 112,23 = 112$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 112 orang,,tetapi pada saat pengambilan kuesioner,terdapat 1 konsumen tambahan yang mengisi,sehingga terdapat 113. Kelemahan dari teknik penarikan sampel dengan cara ini adalah sampel yang terpilih kemungkinan besar tidak mewakili populasi, sehingga generalisasi yang dilakukan oleh peneliti akan terbatas. Cara ini juga cenderung memiliki bias yang tinggi karena peneliti menentukan sendiri responden yang terpilih secara acak yang cenderung subjektif. Namun subjektifitas ini dapat direduksi berdasarkan asumsi bahwa karyawan relatif memiliki karakteristik yang serupa.

3. Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan pada responden sesuai dengan jumlah sampel dengan tujuan dapat mengamati dan mendapat gambaran secara langsung dari responden terkait... Dalam penyelesaian penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert yang merupakan skala psikometrik dalam angket penelitian.

Teknik Analisis Data

1. Uji t

Uji t adalah pengujian yang mengukur perbedaan dua atau beberapa mean kelompok. Pada pengujian ini, variabel bebas secara individual akan diketahui apakah memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, yang dimaksud secara individual yaitu perhitungan apakah variabel Variasi Produk, dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel terikat

2. Uji F.

Pada pengujian ini, variabel bebas (variasi produk dan Kualitas Layanan) diuji apakah memiliki pengaruh terhadap secara bersamaan terhadap variabel terikat.

3. Uji Korelasi

Menurut Nirmala (2012), uji korelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat koerelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan periode t-1 sebelumnya. Apabila terdapat korelasi, maka dinamakan terdapat permasalahan autokorelasi. Masalah tersebut muncul karena residual tidak bebas dari satu amatan ke amatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan untuk uji korelasi yaitu apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel berkorelasi, dan apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka variabel tidak berkorelasi.

4. Uji Determinasi R^2

Menurut Imam Ghazali (2011: 97) Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dibentuk dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil mengindikasikan variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk dilakukannya prediksi terhadap variabel dependen.

DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL

Definisi Konsep

1. Variasi Produk

Menurut Kotler dan Keller (2008:15) variasi produk adalah kumpulan seluruh

produk dan barang yang ditawarkan penjualan tertentu kepada konsumen.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2008;85) dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

3. Keputusan Pembelian

Menurut Kotler & Armstrong (2014), keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli

Definisi Operasional.

1. Variasi Produk

Indikator dari variasi Produk :

1. Ukuran
2. Harga
3. Tampilan
4. Ketersediaan Produk

2. Kualitas Layanan

Indikator dari Kualitas Layanan :

1. *Tangibility,*
 2. *Reliability,*
 3. *Responsiveness,*
 4. *Assurance,*
- Empathy,*

3. Keputusan Pembelian

Indikator Keputusan Pembelian :

1. Kemantapan pada sebuah produk
2. Kebiasaan dalam membeli produk
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain
4. Melakukan pembelian ulang

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Terdapat 113 responden. Diketahui sebagian besar responden dari LSJ Express

adalah Pria sebesar 72 Orang (63,8%) , dan Wanita sebesar 41 (37,2%)

2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Responden sendiri terdiri dari berbagai rentang usia mulai dari <20 tahun, 21-30 tahun, 31- 40 tahun dan >40 tahun. Untuk lebih detailnya dapat di lihat sebagai berikut :

Usia	Jumlah	Presentase
<20	2	1,8
21-30	40	35,4
31-40	25	22,1
>40	46	41,6
Total	113	100

3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Responden dari LTI Express dan LSJ Express sendiri di kelompokkan menjadi beberapa jenis profesi, di antaranya Pelajar/mahasiswa, PNS, Karyawan Swasta dan Wiraswasta. Untuk lebih lengkapnya dapat di lihat pada tabel berikut:

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	18	15,9
PNS	6	5,3
Karyawan Swasta	62	54,9
Wiraswasta	27	23,9
Total	113	100

ANALISIS DATA

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas di gunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Untuk mendapatkan r tabel penulis menggunakan rumus $DF = (N-2)$, $DF = (111-2)$). Maka r tabel adalah 0.1569 agar kuesioner dapat di nyatakan valid r hitung haruslah lebih besar dari r tabel.

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Variasi Produk (X1)	X1 1	0,429	> 0,1569	Valid
	X1 2	0,394	> 0,1569	Valid
	X1 3	0,276	> 0,1569	Valid
	X1 4	0,432	> 0,1569	Valid

	X1 5	0,418	> 0,1569	Valid
Kualitas Layanan (X2)	X2 1	0,378	> 0,1569	Valid
	X2 2	0,320	> 0,1569	Valid
	X2 3	0,330	> 0,1569	Valid
	X2 4	0,372	> 0,1569	Valid
	X2 5	0,351	> 0,1569	Valid
	X2 6	0,403	> 0,1569	Valid
Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express (Y)	Y 1	0,347	> 0,1569	Valid
	Y 2	0,248	> 0,1569	Valid
	Y 3	0,431	> 0,1569	Valid
	Y 4	0,451	> 0,1569	Valid
	Y 5	0,419	> 0,1569	Valid
	Y 6	0,354	> 0,1569	Valid
	Y 7	0,400	> 0,1569	Valid

2. Uji Reabilitas Instrumen

Realibilitas digunakan dalam mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan Reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terdapat pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu ukuran yang dapat digunakan.

- a. Jika Alpha > 0,60 maka dinyatakan reliabel
- b. Jika Alpha < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel.

LSJ EXPRESS				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Variasi Produk	0.634	> 0.60	Reliabel
2	Kualitas Layanan	0.627	> 0.60	Reliabel
3	Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa LSJ Express	0.671	> 0.60	Reliabel

Uji Normalitas

1. Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

Residual

N		111	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.13053682	
Most Extreme Differences	Absolute	.121	
	Positive	.086	
	Negative	-.121	
Test Statistic		.121	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.070 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.064
		Upper Bound	.077

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

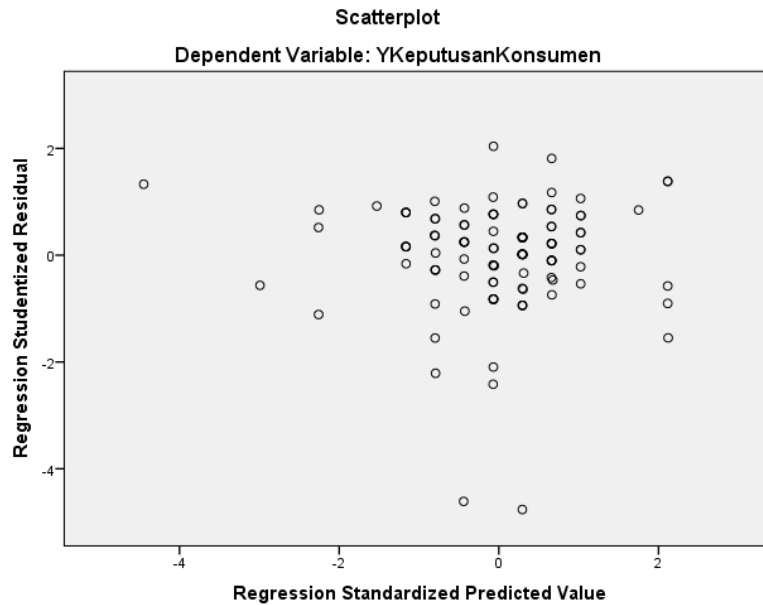
Berdasarkan Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov didapat nilai signifikansi sebesar 0,70 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	19.897	3.128		6.360	.000		
X1	-.001	.120	-.001	-.012	.990	.917	1.090
X2	.363	.115	.303	3.167	.002	.917	1.090

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	19.897	3.128		6.360	.000	
	X1VariasiProduk	-.001	.120	-.001	-.012	.990	.917 1.090
	X2KualitasLayanan	.363	.115	.303	3.167	.002	.917 1.090

a. Dependent Variable: YKeputusanKonsumen

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di dapat dari persamaan:

$$Y = 19,89 + (-0,001X_1 + 0,363 X_2)$$

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 19,89 artinya jika variabel independen terdiri dari X1 (Variasi Produk) dan X2 (Kualitas Layanan dianggap 0 (nol) atau tidak diterapkan, maka Y (Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express) memiliki nilai 19,89 satuan.
2. Variabel X1 (Variasi Produk) memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,001 Ini berarti jika Variasi Produk ditingkatkan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan menurunkan Keputusan Konsumen sebesar -0,001 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.

3. Pada variabel X1 nilai sig adalah 0,990 jika di lakukan perbandingan dengan nilai probabilitas 0,05 maka hasilnya adalah variabel X1 Variasi Produk $0,990 > 0,05$ yang berarti H1 ditolak, dengan kata lain variabel X1 Variasi Produk tidak berpengaruh terhadap variabel Y Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express.
4. Variabel X2 (Kualitas Layanan) memiliki nilai koefisien regresi sebesar (0,363). Ini berarti jika Kualitas Layanan ditingkatkan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan Keputusan Konsumen sebesar (0,363) satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.
5. Pada variabel X2 nilai sig adalah 0,002 jika dilakukan perbandingan dengan nilai probabilitas 0,05 maka hasilnya adalah variabel X2 Kualitas Layanan $0,002 < 0,05$ yang berarti H2 diterima, dengan kata lain Kualitas Layanan diterima yang asumsinya bahwa ada pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express.

1. Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.897	3.128		6.360	.000		
	X1VariasiProduk	-.001	.120	-.001	-.012	.990	.917	1.090
	X2KualitasLayanan	.363	.115	.303	3.167	.002	.917	1.090

a. Dependent Variable: YKeputusanKonsumen

Berdasarkan hasil printout Uji T di atas dapat disimpulkan bahwa :

Diketahui T table = 1,98217

1. Diketahui nilai sig. Untuk Pengaruh variabel X1(Variasi Produk) terhadap Y(Keputusan Konsumen) adalah sebesar $0,990 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,012 < t$ tabel 1,98217 ,sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa ekspedisi LSJ Express.(Ditambahkan)

2. Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 (Kualitas Layanan) terhadap Y(Keputusan Konsumen) adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung 3.167

> t tabel 1,98217 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa ekspedisi LSJ Express.

2. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.962	2	54.481	5.458	.006 ^b
	Residual	1078.029	108	9.982		
	Total	1186.991	110			

a. Dependent Variable: YKeputusanKonsumen

b. Predictors: (Constant), X2KualitasLayanan, X1VariasiProduk

Berdasarkan Output di atas diketahui nilai signifikasi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai F hitung $5,458 > F$ tabel 3,08, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y (Keputusan Konsumen)

3. Uji (r) Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303 ^a	.092	.075	3.15939

a. Predictors: (Constant), X2KualitasLayanan, X1VariasiProduk

b. Dependent Variable: YKeputusanKonsumen

Dapat dilihat dari Tabel diatas maka hasil penelitian uji korelasi pada tabel (R) secara parsial dengan nilai koefisien sebesar 0,303 maka ini menunjukkan bahwa angka cukup jauh dengan angka 1 yang mana terletak pada interval korelasi 0,20 – 0,399. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa korelasi antara Variasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express adalah lemah. Dengan pedoman Interval koefisien sebagai berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup

0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

4. Uji (R^2) Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303 ^a	.092	.075	3.15939

a. Predictors: (Constant), X2KualitasLayanan, X1VariasiProduk

b. Dependent Variable: YKeputusanKonsumen

Berdasarkan Output di atas diketahui nilai R^2 0,092, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel variasi Produk dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Variabel Y hanya sebesar 9,2 %, sisanya dipegaruhi variabel lain seperti, harga, promosi dan lokasi dan lain sebagainya.

PEMBAHASAN

Dari hasil uji analisis data diatas dapat di simpulkan bahwa :

1. Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa Ekspedisi LSJ Express

Dari hasil Uji T diatas dengan sampel 111, menunjukkan bahwa hasilnya tidak signifikan, maka Variasi Produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express. Variasi Produk yang ditawarkan oleh LSJ Express antara lain yaitu : Layanan pengiriman alat berat, layanan jasa ekspedisi via kapal pelni, layanan jasa ekspedisi via container, layanan jasa ekspedisi via kapal cepat roro. Menurut Penulis hal ini dikarenakan Konsumen memutuskan untuk menggunakan Jasa ekspedisi ini bukan karena beberapa variasi Produk yang ditawarkan oleh LSJ Express, tetapi lebih karena Pengaruh Kualitas Pelayanannya. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Suhardi dengan judul “Analisa Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam ayam Resto di Klodran Colomadu Karanganyar Jawa Tengah”. Dimana pada penelitian tersebut variabel Variasi Produk berpengaruh secara Parsial.

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa Ekspedisi LSJ Express.

Dari hasil Uji T diatas dengan sampel 111, hasil analisis penelitian Uji T menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express. Kualitas Layanan diukur dari indikator Sarana Komunikasi, Respon dan Kesiapan Karyawan, Keluasan waktu Pelayanan, Pengetahuan dan kemampuan SDM, Perhatian Perusahaan kepada Konsumen Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Nindi Ayu Tamara Sari dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Harga. Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi karah Surabaya

3. Variasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa Ekspedisi LSJ Express

Variasi Produk dan Kualitas Layanan dalam Uji F secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa Ekspedisi LSJ Express , dengan persentase pengaruhnya diketahui dari hasil Uji Determinasi (R^2). Dari keduanya yang berpengaruh hanya Kualitas Layanan, sedangkan Variasi Produk tidak berpengaruh, maka tidak ada yang dominan diantara Variasi Produk dan Kualitas Layanan.

KESIMPULAN

- 1) Variasi Produk tidak berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express. Tidak berpengaruhnya tersebut antara lain dikarenakan :
Konsumen tidak memandang Variasi Produk dalam Memilih LSJ Express sebagai perantara konsumen untuk mengirim barangnya.
Konsumen memilih LSJ Epxress dikarenakan kualitas layanan yang sangat baik sehingga memilih LSJ Express sebagai pilihan utama untuk jasa pengiriman barang.
Konsumen tidak mementingkan variasi Produk yang ditawarkan LSJ Express ,konsumen lebih mementingkan Kualitas Layanan.
- 2) Kualitas Layanan berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi LSJ Express. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas

Layanan merupakan hal yang diperhatikan oleh konsumen, mengapa konsumen memilih LSJ Express.

- 3) Variasi Produk dan Kualitas Layanan dalam Uji F secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa Ekspedisi LSJ Express, dengan persentase pengaruhnya diketahui dari hasil Uji Determinasi (R^2). Dari keduanya yang berpengaruh hanya Kualitas Layanan, sedangkan Variasi Produk tidak berpengaruh, maka tidak ada yang dominan diantara Variasi Produk dan Kualitas Layanan.

SARAN

Kualitas Layanan dari PT LSJ Express sebaiknya terus dibenahi. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan diberikannya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian dari tim LSJ Express dalam memberikan bantuan kepada konsumen.

Menawarkan Produk pilihan layanan pengiriman yang memiliki estimasi waktu sampai yang cepat, serta menjamin ongkos kirim kembali apabila jika tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya layanan tersebut, maka akan menarik minat para konsumen.

Variasi Produk yang terus menerus dikembangkan, karena dengan pengembangan variasi produk maka akan mencakup lebih banyak konsumen, dikarenakan setiap konsumen memiliki kepentingan yang berbeda-beda sehingga konsumen dapat memilih banyaknya produk yang disediakan oleh PT. LSJ Express.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *A framework for marketing management*. Boston, MA: Pearson, 2016.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong. "*Principles of Marketing* (16th Global Edition)." (2013).

Suhardi (2005) Analisa Pengaruh Lokasi, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Ayam Resto di Klodran Colomadu Karanganyar Jawa Tengah, *Jurnal Syntax Admiration*, Vol 1 (3) 2020. Universitas Islam Batik Surakarta

