

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pelaku bisnis *online* dalam menganalisis pengaruh *Logistic Service Quality* (LSQ) terhadap keputusan penggunaan jasa PT JNE. Penelitian ini untuk mengidentifikasi atribut kunci dari kualitas pelayanan logistik pengiriman dan untuk mengkaji bagaimana seleksi ini dampak atribut pengirim jasa layanan pihak ketiga.

Pengolahan data dilakukan dengan *Logistics Regression Analysis* dengan software SPSS 20.00. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* tipe *purposive sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang sesuai dengan karakteristik populasi yang ditentukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung dari responden yang menggunakan jasa pengiriman barang PT JNE. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 125 responden pelaku bisnis *online* di Surabaya

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan *Logistic Service Quality* (LSQ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa PT JNE dari perspektif pelaku bisnis *online* di Surabaya. Secara parsial pengaruh *Logistic Service Quality* (LSQ) terhadap keputusan penggunaan jasa PT JNE dari perspektif pelaku bisnis *online* di Surabaya dapat dijelaskan dengan menggunakan uji *wald* sebagai berikut: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibility* dan *Service Cost* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa PT JNE dari perspektif pelaku bisnis *online* di Surabaya.

Kata Kunci: *Logistic*, *Logistic Service Quality*, *Decision Making*, *Online Business Actor*

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand how online business actors in analyzing the influence of Logistic Service Quality (LSQ) to the decision of the use of PT JNE services. This study identifies key attributes of the quality of logistics delivery services and to examine how this selection impacts the attributes of third party service delivery providers.

Data processing is done by Logistics Regression Analysis with SPSS 20.00 software. Sampling technique in this research use non probability sampling method of purposive sampling type. Data obtained directly from the respondents in accordance with the characteristics of the population determined by distributing questionnaires directly from respondents who use freight services PT JNE. This study uses the number of samples of 125 respondents online business in Surabaya

The results showed simultaneously Logistic Service Quality (LSQ) have a significant effect on the decision to use the services of PT JNE from the perspective of online business in Surabaya. Partially, the influence of Logistic Service Quality (LSQ) on the decision of using PT JNE services from the perspective of online business in Surabaya can be explained by using wald test as follows: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibility and Service Cost have significant influence to decision of usage PT JNE services from online business perspective in Surabaya.

Keywords: Logistic, Logistic Service Quality, Decision Making, Online Business Actor