

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI YANG EFEKTIF
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA
PT. STARA BUMI SURYA.**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis Oleh :
MAI DELINE
191010044**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

Judul : PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI YANG EFEKTIF DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA PT. STARA BUMI SURYA.

Nama : Mai Deline

NIM : 191010044

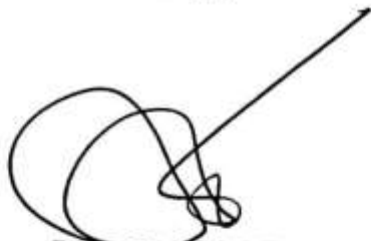
Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

Medan, 29 - Mei - 2023

Disetujui oleh:
Tim Pembimbing

Pembimbing I,



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

Pembimbing II,



Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.
NIDN: 0124028902

**Diterima oleh Dewan Penguji Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya**

**Judul : PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI YANG
EFEKTIF DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI PADA PT. STARA BUMI SURYA.**

Nama : Mai Deline

NIM : 191010044

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

**Pada 29 Mei 2023
Dewan Penguji,**

**Penguji I : Dra. Pesta Gultom, M.M.
NIDN : 0117126501**

**Penguji II : Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si.
NIDN : 0115019003**

(Jf)

(Irvan Rolyesh Situmorang)

**STIE Eka Prasetya,
Ketua**



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

STIE EKA PRASETYA
PROGRAM SARJANA (S-1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya serahkan kepada dosen pembimbing Tugas Akhir adalah hasil pekerjaan saya. Apabila saya mengutip atau menggunakan hasil pekerjaan orang lain dalam Tugas Akhir saya, maka saya akan mengindikasikan hal tersebut secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Apabila saya melanggar maka saya bersedia mendapat sanksi plagiarisme sesuai prosedur yang ditetapkan di program Sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	Mai Deline
NIM	191010044
Judul Tugas Akhir	Pengaruh Saluran Distribusi yang Efektif dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.
Pembimbing Tugas Akhir:	
Pembimbing -I	Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
Pembimbing -II	Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 02 Mei 2023



Mai Deline

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu peneliti mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI YANG EFEKTIF DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA PT. STARA BUMI SURYA”** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan proposal skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center, Bapak Susanto, ST., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ibu Dr. Sri Rezeki S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga rampungnya proposal skripsi ini.
5. Ibu Elisabeth Nainggolan S.Pd., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga rampungnya proposal skripsi ini.
6. Ibu Dra. Pesta Gultom M.M. selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan hingga rampungnya proposal skripsi ini.

7. Bapak Irvan Rolyesh Situmorang S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan arahan hingga rampungnya proposal skripsi ini.
8. Koordinator Program Studi Manajemen Ibu Ihdina Gustina, S.E., M.M.
9. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E., M.M.
10. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.
11. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi, S.M.
12. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.
13. Kedua orang tua tercinta, saudara-saudariku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moril, materil maupun spiritual.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan proposal skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima Kasih.

Medan, 12 Februari 2023
Penulis

Mai Deline
191010044

ABSTRAK

Mai Deline, 191010044, 2023, Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya, STIE Eka Prasetya Medan, Program Studi Manajemen, Pembimbing I : Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si., Pembimbing II : Elisabeth Nainggolan, S.Pd. M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah PT. Stara Bumi Surya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin. Metode penelitian yang digunakan yakni dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dan membuktikan hipotesis adalah dengan analisis deskriptif, analisis regresi. Analisis ini mencakup validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji T dan F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari uji T menunjukkan bahwa variabel Saluran Distribusi Yang Efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya dan variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa variabel bebas (Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan) secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat (Keputusan Menggunakan Jasa). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel Keputusan Menggunakan Jasa dipengaruhi oleh variabel Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan.

Kata Kunci: Saluran Distribusi Yang Efektif, Kepercayaan, Keputusan Menggunakan Jasa

ABSTRACT

Mai Deline, 191010044, 2023, The Influence of Effective Distribution Channels and Trust on the Decision to Use Expedition Services at PT. Stara Bumi Surya, STIE Eka Prasetya Medan, Management Study Program, Supervisor I : Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si., Supervisor II : Elisabeth Nainggolan, S.Pd. M.Sc.

This study aims to determine how much influence of Effective Distribution Channels and Trust on the Decision to Use Expedition Services at PT. Stara Bumi Surya. The research methodology used is a quantitative descriptive method, the unit of analysis in this study is PT. Stara Bumi Surya. The population in this study is Customers. The technique of determining the number of samples used in this study is the slovin formula. The research method used is by data collection techniques through literature research and field research carried out systematically based on research objectives. The analytical method used to solve problems and prove hypotheses is by descriptive analysis, regression analysis. This analysis includes validity and reliability, classical assumption tests, multiple regression analysis, hypothesis testing through T and F tests, and coefficient of determination (R²) tests. The results of the T test show that the variables Effective Distribution Channel have a positive effect and significant to the Decision to Use Expedition Services at PT. Stara Bumi Surya and Trust variables have a positive and significant effect on the Decision to Use Expedition Services at PT. Stara Bumi Surya. The results of the F test show that the independent variable (Effective Distribution Channel and Trust) simultaneously affects the dependent variable (Decision to Use Services) The results of the coefficient of determination test (R²) show that the variable Decision to Use Services is influenced by the variables Effective Distribution Channel and Trust.

Keywords: Effective Distribution Channels, Trust, Decision To Use Services

MOTTO

I don't stop when I'm tired.
i only stop when I'm done.
(Marilyn Monroe)

Just because you fail once doesn't mean
you're gonna fail at everything.
(Marilyn Monroe)

Apapun yang akan terjadi...
teruslah maju dan melangkahlah kedepan... Sebab
kita tidak pernah tau rencana indah Tuhan kedepannya...
(Mai Deline)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini saya persembahkan kepada:

Terima Kasih TUHAN ku untuk kasih setiamu yang kualami dalam hidupku,
Terima kasih atas Anugerah yang telah Engkau berikan kepadaku,
Terima kasih Tuhan untuk segalanya sehingga saya dapat
menyelesaikan Skripsi saya dengan baik.

Terima Kasih kepada Papa dan Mama atas Cinta dan Doa yang tidak pernah
Putus. Serta Terima Kasih kepada Kakak dan Adik yang selalu
memberikan support dan selalu menyemangati
disetiap masa-masa sulit saya.

Terima Kasih juga kepada kedua Dosen Pembimbing yang telah sabar
membimbing saya dalam penyusunan Skripsi sampai selesai.

Dan teruntuk sahabat dan rekan kerja yang selalu memberi semangat dan
dukungan, Terima Kasih sudah selalu ada disetiap saya membutuhkan
pertolongan.

Terima Kasih.....

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

KATA PENGANTAR.....v

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

MOTTO ix

PERSEMBAHAN.....x

DAFTAR ISI.....xi

DAFTAR TABEL.....xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Batasan Masalah.....6

1.4 Rumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Kegunaan Penelitian.....7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka 8

2.1.1	Teori Tentang Keputusan Pembelian	8
2.1.1.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.3	Dimensi Keputusan Pembelian	10
2.1.1.4	Indikator Keputusan Pembelian	12
2.1.2	Teori Tentang Saluran Distribusi	13
2.1.2.1	Pengertian Saluran Distribusi.....	13
2.1.2.2	Strategi Distribusi.....	14
2.1.2.3	Jenis-jenis Saluran Distribusi	15
2.1.2.4	Indikator Saluran Distribusi	16
2.1.3	Teori Tentang Kepercayaan	17
2.1.3.1	Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.3.2	Karakteristik Kepercayaan	18
2.1.3.3	Strategi Kepercayaan	20
2.1.3.4	Indikator Kepercayaan	21
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Konseptual	25
2.4	Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1	Lokasi Penelitian	26
3.1.2	Waktu Penelitian	26
3.2	Jenis dan Sumber Data	26
3.2.1	Jenis Data	26

3.2.2	Sumber Data.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	27
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.6.1.1	Uji Validitas	31
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	32
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	34
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.4	Uji Hipotesis.....	36
3.6.4.1	Uji t (Uji Secara Parsial)	36
3.6.4.2	Uji f (Uji Secara Serempak).....	37
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Stara Bumi Surya	39
4.1.2	Visi dan Misi PT. Stara Bumi Surya	40
4.1.2.1	Visi Perusahaan.....	40
4.1.2.2	Misi Perusahaan	40

4.1.3	Struktur Organisasi PT. Stara Bumi Surya	40
4.1.4	Karakteristik Responden	43
4.1.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
4.1.5.1	Uji Validitas	45
4.1.5.2	Uji Reliabilitas	49
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	51
4.1.6.1	Uji Normalitas	51
4.1.6.2	Uji Multikolinearitas	54
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas	56
4.1.7	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.1.8	Uji Hipotesis	59
4.1.8.1	Uji T (Uji Secara Parsial)	59
4.1.8.2	Uji F (Uji Secara Simultan)	61
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.2	Pembahasan	64
4.2.1	Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	64
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	65
4.2.3	Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	66

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1	Kesimpulan	68
5.2	Implikasi Manajerial	69

5.3	Saran Akademis	70
-----	----------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

SURAT BALASAN PENELITIAN

KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan PT. Stara Bumi Surya	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Saluran Distribusi	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Saluran Distribusi	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa...	50
Tabel 4.10	Hasil Uji One Kolmogrov-Smirnov	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.13	Hasil Uji T	60
Tabel 4.14	Hasil Uji F	62
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Stara Bumi Surya.....	41
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	52
Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot.....	53
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan
Pendidikan Terakhir**

**Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Atas Uji Validitas dan
Reliabilitas (30 Responden)**

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Tabulasi Jawaban Atas 113 Responden

Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan atas ekspor dan impor di Indonesia saat ini sudah sangat baik dimana semakin banyak produk yang di ekspor dan di impor. Perkembangan yang semakin besar tersebut tentu sangat membutuhkan transportasi dalam pengirimannya. Layanan untuk jasa pengiriman barang itu disebut dengan jasa ekspedisi. Industri jasa pengiriman ekspedisi dinilai cukup menjanjikan membuat perusahaan jasa pengiriman bermunculan di Indonesia. Banyaknya jumlah jasa pengiriman di Indonesia akan mengakibatkan ketatnya persaingan pada industri jasa pengiriman. Perusahaan jasa pengiriman sendiri saat ini dibagi menjadi dua yaitu perusahaan cargo, dan perusahaan ekspedisi.

Pada saat ini beberapa masyarakat sendiri pun telah mengenal jasa ekspedisi yang sering mereka gunakan untuk kebutuhan sehari-hari dalam mengirimkan barang. Tidak hanya jasa ekspedisi, namun perusahaan Cargo juga saat ini semakin berkembang dan banyak dibutuhkan oleh beberapa bisnis dan perusahaan untuk keperluan logistik, mulai dari pengiriman barang, pergudangan hingga konsultan manajemen logistik.

Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa tersebut adalah PT. Stara Bumi Surya. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa angkutan ekspor dan impor melalui jalur laut. Pada saat ini perusahaan sudah memiliki banyak sekali pelanggan namun keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman dari PT. Stara Bumi Surya ini mengalami

Penurunan. Penurunan yang terjadi pada PT. Stara Bumi Surya ini dapat dilihat melalui tabel data penjualan perusahaan dalam 5 tahun terakhir berikut ini :

Tabel 1.1
Data Penjualan PT. Stara Bumi Surya

Tahun	Penjualan	Pertumbuhan Penjualan	Pembelian	
			Pelanggan Lama	Pelanggan Baru
2017	6,261,827,000			
2018	6,526,162,000	4%	149	149
2019	5,918,273,000	-9%	155	6
2020	4,718,232,000	-20%	91	-
2021	3,921,283,000	-17%	134	3
2022	4,281,920,000	9%	127	-
				158

Sumber: PT. Stara Bumi Surya, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat terlihat bahwa penjualan perusahaan mengalami penurunan dari tahun ke tahun yang dimana penjualan terendah ada pada tahun 2021. Penurunan penjualan perusahaan ini disebabkan karena menurunnya keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspor dan impor dari PT. Stara Bumi Surya ditambah sejak terjadinya pandemi COVID-19 didunia, bisnis ekspor dan impor juga mengalami perubahan yang cukup besar dalam pola perdagangan seperti, adanya sistem lockdown yang diterapkan oleh beberapa wilayah, penerapan protokol kesehatan serta adanya larangan ekspor dan impor di beberapa komoditi tertentu seperti pangan dan kesehatan.

Penurunan Keputusan pelanggan juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah saluran distribusi yang kurang efisien. Menurut Qomariyah & Siswanto (2021:17), Saluran Distribusi adalah kegiatan pemasaran yang saling tergantung dalam proses mempermudah penyaluran produk dari

produsen ke konsumen untuk digunakan atau dikonsumsi. Berdasarkan penelitian dari Sinambela, dkk (2020) yang berjudul Pengaruh *Brand Trust*, Persepsi Konsumen dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mobil Merek Honda di PT. Deli Kencana Medan IDK 1 yang menyatakan bahwa secara parsial dan simultan *brand trust*, persepsi konsumen dan saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

PT. Stara Bumi Surya menggunakan jenis saluran distribusi jasa dimana konsep saluran distribusi ini tidak hanya terbatas pada saluran distribusi berwujud saja, tetapi juga menghadapi masalah serupa yakni bagaimana barang yang akan dikirim tersebut dapat diperoleh dan sampai ketangan konsumen. Dengan kata lain, PT. Stara Bumi Surya ini adalah perusahaan jasa ekspedisi yang langsung mengantarkan barang yang diminta oleh konsumen untuk dikirimkan langsung ke penerimanya tanpa adanya perantara dan barang yang dikirimkan tersebut hanya menjadi tanggung jawab penuh dari perusahaan.

Saluran distribusi menjadi salah satu kunci perusahaan dalam menjual produk maupun jasanya namun saluran distribusi pada PT. Stara Bumi Surya tergolong kurang baik dimana pendistribusian produk pengiriman masih belum dapat mencakup seluruh kota yang ada di Indonesia dan lebih mengutamakan beberapa kota yang sudah pasti dapat di jangkau oleh perusahaan seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang, Palembang, Malang, Pontianak dan Denpasar. Selain itu, perusahaan juga hanya dapat melayani pengiriman produk di beberapa negara saja seperti di Brunai Darussalam, China, Malaysia dan Thailand. Hal ini

tentu akan membuat keputusan dari pelanggan menjadi menurun dalam menggunakan jasa pengiriman dari perusahaan.

Selain itu kepercayaan juga dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi. Menurut Priansa (2017:127), Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada *reliabilitas*, *durabilitas*, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak, dkk (2020) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada PT. Sumin Surya Mesindo Lestari yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial dan simultan kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan membuat pelanggan menjadi lebih nyaman dalam menggunakan jasa dan lebih yakin dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Namun kepercayaan pelanggan mengalami penurunan yang dimana hal ini disebabkan karena pengiriman yang dilakukan oleh PT. Stara Bumi Surya sering mengalami keterlambatan. Keterlambatan ini dapat terjadi dikarenakan muatan yang terlalu lama dimuat kedalam kapal oleh awak kapal. Hal ini tentu saja akan berdampak pada bisnis yang dimiliki oleh si pemilik usaha. Selain itu pengiriman yang dilakukan keluar negeri beberapa kali mengalami kendala seperti dokumen ijin untuk memasuki barang tersebut ke negara yang dituju tidak lengkap sehingga barang menjadi tertahan di Bea Cukai negara yang tertuju.

Hal ini akan memberikan dampak yang cukup besar terhadap pemilik usaha. Pelanggan juga pernah mengalami keluhan dimana barang yang dikirim mengalami kerusakan. Kerusakan yang terjadi berada pada sebagian barang yang dikirim. Setelah diselidiki ternyata penempatan muatan yang tidak diposisikan dan tidak diikat dengan benar di kapal sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan pada kapal akibatnya muatan tergelincir dan jatuh selama perjalanan serta menyebabkan kerusakan pada barang yang hendak di kirim. Tentu hal seperti ini yang menyebabkan penurunan kepercayaan yang berakibat pada penurunan keputusan dalam menggunakan jasa dari perusahaan. Berdasarkan dari uraian yang telah ada, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI YANG EFEKTIF DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA PT. STARA BUMI SURYA.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir terjadinya penurunan keputusan menggunakan jasa ekspedisi disebabkan oleh:

1. Saluran distribusi yang masih kurang memadai dimana perusahaan masih belum memiliki banyak wilayah yang dapat dijangkau.
2. Kepercayaan pelanggan yang menurun yang disebabkan karena barang sering mengalami keterlambatan, dokumen yang kurang lengkap atas izin barang dan juga produk yang mengalami kerusakan.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup Saluran Distribusi Yang Efektif (X_1), dan Kepercayaan (X_2) terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi (Y). Objek penelitian ini adalah pelanggan dari PT. Stara Bumi Surya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya?
2. Apakah ada pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya?
3. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Saluran Distribusi Yang Efektif berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

2. Untuk mengetahui apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
3. Untuk mengetahui apakah Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Saya Sendiri
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah ilmu pengetahuan, pengalaman serta pemahaman saya terhadap kemampuan saya dalam mengidentifikasi dan memecahkan suatu masalah yang sedang terjadi.
2. Bagi PT. Stara Bumi Surya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan sekaligus sebagai bahan pertimbangan perencanaan untuk masa yang akan datang.
3. Bagi Civitas Akademis
Sebagai bahan referensi dan data tambahan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan bidang manajemen pemasaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori Keputusan Pembelian

2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian

Setiap konsumen pasti akan melewati beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembelian mengenai suatu produk, yang dimulai dari timbulnya kebutuhan sampai dengan tindakan pasca pembelian. Pengambilan keputusan tersebut bukan merupakan sebuah keputusan tunggal yang berasal dari konsumen. Melainkan, pemahaman terhadap seluruh proses tersebut menjadi penting karena pemasar bisa mempengaruhi setiap tahap tersebut dengan berbagai stimulus pemasaran dan memprediksi respon yang diberikan oleh konsumen.

Menurut Firmansyah (2018:48), Keputusan Pembelian adalah merumuskan berbagai alternative tindakan guna menjatuhkan pilihan pada salah satu alternative tertentu untuk melakukan pembelian. Adapun menurut Gunawan (2022:9), Keputusan pembelian adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam keputusan pembelian terhadap suatu produk barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen. Sedangkan menurut Aripin dan Padma (2021:53), Pengambilan keputusan adalah proses bagaimana menetapkan suatu keputusan yang terbaik, logis, rasional, dan ideal berdasarkan fakta, data dan informasi dari sebuah alternatif untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan dengan resiko yang kecil, efektif, dan efisien.

Selanjutnya menurut Priansa (2017:479), Perilaku Pembelian Konsumen merupakan suatu rangkaian tindakan fisik ataupun mental yang dialami konsumen ketika akan melakukan pembelian produk tertentu. Sedangkan menurut Arfah (2022:4), Keputusan pembelian merupakan salah satu tahapan dalam proses keputusan pembelian sebelum perilaku pasca pembelian.

Berdasarkan pada pendapat dari beberapa ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Keputusan Pembelian merupakan suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu dalam menentukan pilihan terhadap pembelian barang maupun jasa.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

Saat berbelanja, kita tanpa sadar melalui beberapa pertimbangan sebelum akhirnya memutuskan untuk membeli produk tersebut atau tidak. Ada banyak hal yang menjadi pertimbangan mulai dari penilaian dan kebutuhan pribadi, faktor budaya dan sosial dan banyak lagi. Sebagai pebisnis, memahami faktor – faktor ini dapat membantu mengembangkan strategi untuk menjangkau konsumen dan meningkatkan penjualan bisnis. Menurut Arianty (2015:56), faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu :

1. Adanya kebutuhan dan keinginan

Apabila kebutuhan dan keinginan konsumen besar maka penilaian dan pengharapan konsumen juga besar, demikian pula sebaliknya. jika kebutuhan dan keinginan kecil maka penilaian dan pengharapan konsumen juga kecil.

2. Pengalaman masa lalu

Pengalaman menggunakan produk yang sama atau produk lainnya yang sama fungsinya.

3. Pengalaman dari teman

Kualitas dari pada produk juga bisa didapat dari pengalaman teman yang sudah menggunakan produk sebelumnya.

4. Komunikasi iklan

Iklan dapat mengubah pengharapan konsumen terhadap suatu barang. Dengan iklan yang disajikan dan dirancang oleh perusahaan akan mempengaruhi harapan konsumen akan suatu produk.

2.1.1.3 Dimensi Keputusan Pembelian

Keputusan untuk membeli yang diambil oleh bagian pembelian sebenarnya merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan. Setiap keputusan membeli mempunyai struktur yang mencakup beberapa komponen. Menurut Priansa (2017:481), dimensi Keputusan Pembelian terdiri atas sebagai berikut:

1. Pilihan produk

Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan uangnya untuk tujuan yang lain. Perusahaan harus memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat membeli sebuah produk serta alternatif yang mereka pertimbangkan berupa keunggulan produk, manfaat produk dan pemilihan produk.

2. Pilihan merek

Konsumen harus memutuskan jenis merek yang akan dibeli. Setiap merek memiliki perbedaan tersendiri. Dalam hal ini, perusahaan harus mengetahui cara konsumen memilih sebuah merek, apakah berdasarkan ketertarikan, kebiasaan atau kesesuaian.

3. Pilihan saluran pembelian

Konsumen harus mengambil keputusan tentang jenis penyalur yang akan dikunjungi. Setiap konsumen berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur, misalnya faktor lokasi, harga, persediaan, barang yang lengkap, kenyamanan berbelanja, keluasan tempat, dan sebagainya.

4. Waktu pembelian

Keputusan konsumen dalam pemilihan waktu pembelian bisa berbeda-beda, misalnya ada yang membeli setiap hari, satu minggu sekali, dua minggu sekali, tiga minggu sekali, satu bulan sekali, dan sebagainya.

5. Jumlah pembelian

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang jumlah produk yang akan dibelinya pada suatu saat. Pembelian dilakukan mungkin lebih dari satu. Oleh karena itu, perusahaan harus mempersiapkan jumlah produk yang sesuai dengan keinginan yang berbeda-beda dari setiap pembeli.

2.1.1.4 Indikator Keputusan Pembelian

Keputusan membeli merupakan perilaku konsumen dalam memilih dan membeli barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam pemenuhan kebutuhan setiap orang memiliki kebutuhan masing-masing sesuai dengan bagaimana sifat dan sikap yang dimilikinya, dengan kata lain setiap konsumen memiliki kebiasaan yang berbeda-beda dalam melakukan pembelian. Menurut Wangsa, dkk (2019:13), indikator keputusan pembelian yang digunakan terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Kemantapan pada sebuah produk
 Pelanggan tersebut benar – benar yakin dan mantap untuk membeli produk yang diinginkan.
2. Kebiasaan dalam membeli produk
 Perilaku membeli konsumen pada sebuah produk atau kebiasaan konsumen untuk membeli produk yang sama, karena produk tersebut sesuai dengan keinginannya.
3. Kesediaan merekomendasikan
 Wujud kepuasan konsumen pada produk yang telah dibelinya, dengan kepuasan tersebut pelanggan mau dan berkeinginan untuk merekomendasikan produk yang telah dibelinya tersebut kepada orang – orang terdekat mereka seperti keluarga, saudara maupun teman – temannya.

4. Minat berkunjung kembali

Kesediaan konsumen untuk membeli ulang produk tersebut karena konsumen merasa puas dengan apa yang telah didapatkannya dan sesuai dengan keinginannya.

2.1.2 Saluran Distribusi

2.1.2.1 Pengertian Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan suatu lembaga yang kegiatannya menyalurkan barang dari produsen sampai ke konsumen dengan tujuan agar dapat memperoleh keuntungan. Saluran ini juga diperlukan agar proses pendistribusian dapat berjalan lancar dengan tujuan hasil produksi dapat sampai ke tangan konsumen.

Menurut Firmansyah (2018:218), Saluran distribusi merupakan cara bagaimana produsen menyalurkan hasil produksinya kepada konsumen. Adapun menurut Sukaatmadja (2020:260), Saluran distribusi adalah kumpulan organisasi independen yang terlibat dalam proses penyediaan produk atau jasa kepada konsumen. Sedangkan menurut Bastian (2020:60), Saluran Distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau pemakai industri

Selanjutnya menurut Alimin, dkk (2022:70), saluran distribusi merupakan saluran-saluran atau lembaga-lembaga yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang kepada konsumen. Sedangkan menurut Qomariyah & Siswanto (2021:17), Saluran Distribusi adalah kegiatan pemasaran yang saling

tergantung dalam proses mempermudah penyaluran produk dari produsen ke konsumen untuk digunakan atau dikonsumsi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Saluran Distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang kepada konsumen maupun kepada konsumen industri ke beberapa wilayah.

2.1.2.2 Strategi Distribusi

Strategi distribusi merupakan sebuah metode atau rencana untuk menyebarkan barang maupun jasa yang diproduksi kepada pengguna akhir. Menerapkan metode distribusi yang efisien adalah kunci memperoleh keuntungan sekaligus mempertahankan pelanggan setia. Jika ingin mendapatkan keuntungan yang maksimal, maka diperlukan strategi pemasaran distribusi yang tepat. Strategi pemasaran ini menjadi penting dalam proses penyaluran barang maupun jasa ke konsumen. Menurut Firmansyah (2018:228), secara garis besar terdapat 6 macam strategi distribusi yang dapat digunakan, yaitu:

1. Strategi struktur saluran distribusi
2. Strategi cakupan distribusi
3. Strategi saluran distribusi berganda
4. Strategi modifikasi saluran distribusi
5. Strategi pengendalian saluran distribusi
6. Strategi manajemen konflik dalam saluran distribusi.

2.1.2.3 Jenis-Jenis Saluran Distribusi

Dalam perekonomian yang telah maju, para produsen tidak menjual hasil produksi mereka secara langsung kepada pemakai akhir. Banyak cara yang dapat digunakan untuk mendistribusikan barang dan jasa kepada pembeli. Proses penyaluran produk sampai kepada pembeli akhir dapat panjang ataupun pendek sesuai dengan jenis saluran distribusi yang digunakan masing – masing perusahaan. Menurut Saleh dan Said (2019:172), ada beberapa jenis saluran distribusi yang dapat dibedakan atas:

1. **Saluran Distribusi Barang Konsumsi**

Penjualan barang konsumsi ditujukan untuk pasar konsumen, dimana umumnya dijual melalui perantara. Hal ini dimaksudkan untuk menekan biaya pencapaian pasar yang luas menyebar yang tidak mungkin dicapai produsen satu persatu.

2. **Saluran Distribusi Barang Industri**

Saluran distribusi barang industri mempunyai kemungkinan atau kesempatan yang sama bagi setiap produsen untuk menggunakan kantor atau cabang penjualan. Kantor atau cabang ini digunakan untuk mencapai lembaga distribusi berikutnya.

3. **Saluran Distribusi Untuk Jasa**

Konsep saluran distribusi tidak hanya terbatas pada saluran distribusi barang berwujud saja. Produsen jasa juga menghadapi masalah serupa yakni bagaimana hasil mereka dapat diperoleh sampai ketangan konsumen.

2.1.2.4 Indikator Saluran Distribusi

Dalam mendistribusikan produk atau jasa, perusahaan membutuhkan penyalur, baik penyalur milik perusahaan atau dari luar perusahaan agar dapat digunakan oleh pelanggan atau pengguna. Saluran distribusi produk tidak bisa ditentukan sembarangan karena akan berakibat fatal. Perlu adanya pertimbangan yang matang dalam menentukan saluran distribusi, karena salah menentukan akan mengakibatkan kerugian. Menurut Suryanto (2017:95), ada beberapa pengukuran dalam kegiatan distribusi meliputi:

1. Ketersediaan produk

Ketersediaan produk merupakan suatu upaya perusahaan dalam menyediakan produk di lokasi yang tepat, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan produk saat dibutuhkan.

2. Jangkauan distribusi

Jangkauan distribusi merupakan lokasi atau tempat yang dilakukan oleh pengusaha untuk menyediakan suatu produk atau jasa yang dekat dengan pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih cepat untuk mendapatkan produk pada saat mereka membutuhkan.

3. Tingkat Kemudahan

Tingkat kemudahan merupakan suatu kondisi yang diciptakan oleh pengusaha untuk memberikan kemudahan atau kenyamanan bagi pelanggan dalam mendapatkan produk melalui pendistribusiannya ditempat yang strategis, sehingga pelanggan tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan produk yang dibutuhkan.

2.1.3 Teori Tentang Kepercayaan

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan konsumen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan sebuah perusahaan, karena jika produk sebuah perusahaan sudah tidak dipercaya lagi oleh konsumen, maka produk tersebut akan sulit untuk dapat terus berkembang di pasar. Sebaliknya, jika produk perusahaan tersebut dipercayai oleh konsumen, maka produk perusahaan tersebut akan dapat terus berkembang dipasar.

Menurut Arianty,dkk (2016:52), Kepercayaan merupakan pemikiran deskriptif yang dimiliki manusia mengenai suatu hal. Adapun menurut Priansa (2017:127), Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada *reliabilitas*, *durabilitas*, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Sedangkan menurut Romindo,dkk (2019:94), Kepercayaan merupakan harapan bahwa penjual akan melakukan perilaku tertentu yang berada diluar kendali konsumen.

Selanjutnya menurut Sangadji dan Sopiah (2013:202), Kepercayaan Konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat. Sedangkan menurut Astuti dan Amanda (2020:9), Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen tentang suatu objek, atributnya, dan manfaatnya.

Menurut beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa Kepercayaan adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atribut

dan manfaatnya, keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.

2.1.3.2 Karakteristik Kepercayaan

Pelanggan akan yakin terhadap suatu produk atau jasa karena adanya pemahaman yang cukup luas dan mampu untuk menyakinkan diri mereka. Menurut Priansa (2017:118) kepercayaan dibangun atas sejumlah karakteristik. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan konsumen adalah:

1. Menjaga Hubungan

Konsumen yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

2. Menerima Pengaruh

Konsumen yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah untuk dipengaruhi sehingga biaya perusahaan/pemasar untuk program pemasaran menjadi semakin murah.

3. Terbuka Dalam Komunikasi

Konsumen yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersendat yang memudahkan perusahaan/pemasar untuk bertindak dengan cepat.

4. Mengurangi pengawasan

Konsumen yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya terhadap perusahaan/ pemasar.

5. Kesabaran

Konsumen yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan konsumen biasa.

6. Memberikan pembelaan

Konsumen yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh competitor atau bahkan pengguna lainnya yang tidak suka.

7. Memberikan informasi yang positif

Konsumen yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.

8. Menerima Risiko

Konsumen yang percaya akan menerima risiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga ia tidak akan mudah mengeluh dan mengkritik ketika mengkonsumsi produk.

9. Kenyamanan

Konsumen yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan/pemasar memberikannya kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

10. Kepuasan

Konsumen yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan daripada konsumen yang tidak percaya. Dengan demikian, maka kepuasan konsumen dapat diwujudkan oleh perusahaan dengan lebih mudah.

2.1.3.3 Strategi Kepercayaan

Kepercayaan konsumen perlu ditingkatkan karena terbukti mampu memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Menurut Priansa (2017:122), strategi yang dilakukan oleh perusahaan dan pemasar dalam rangka membangun Kepercayaan konsumen adalah:

1. Integritas

Bagi banyak orang, integritas pada dasarnya berarti kejujuran. Walaupun integritas mencakup kejujuran, integritas lebih dari itu. Integritas artinya keterpaduan. Konsisten luar dalam, berani bertindak menurut keyakinan.

2. Niat

Niat sangat berhubungan dengan motif-motif, agenda, dan karena perilaku. Kepercayaan terus tumbuh ketika motif-motif lugas didasarkan pada keuntungan bersama, dengan kata lain, ketika secara tulus bukan saja peduli terhadap diri sendiri akan tetapi juga peduli dengan orang lain.

3. Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki yang menginspirasi keyakinan, bakat-bakat, sikap keterampilan, pengetahuan dan gaya. Kemampuan ini berhubungan

dengan membangun, menumbuhkan, memberikan, memulihkan sebuah kepercayaan.

4. Hasil

Hal ini mengacu pada prestasi, kinerja, keberhasilan menjadikan segalanya yang benar terlaksanakan. Jika tidak berhasil melaksanakan apa yang diekspektasikan, maka kredibilitas akan berkurang, namun jika sebaliknya, reputasi positif akan didapatkan.

2.1.3.4 Indikator Kepercayaan

Kepercayaan atau kurangnya kepercayaan merupakan isu kepemimpinan yang semakin penting dalam suatu organisasi saat ini. Kepercayaan bukan sekedar mengambil risiko, melainkan juga kesediaan untuk mengambil risiko tersebut. Kesediaan untuk mengambil risiko ini biasa terjadi pada semua situasi kepercayaan. Menurut Robbins dan Judge (2008:98), dimensi penting yang mendasari konsep kepercayaan yaitu:

1. Integritas

Integritas merujuk pada kejujuran dan kebenaran. Dimensi inilah yang paling penting saat seseorang menilai apakah orang lain bisa dipercaya atau tidak.

2. Kompetensi

Kompetensi meliputi pengetahuan serta keahlian teknis dan antarpersonal individu. Apakah seseorang memahami apa yang sedang ia bicarakan? Anda cenderung tidak akan mendengar atau menggantungkan diri pada

seseorang yang kemampuannya tidak bisa anda percayai. Anda perlu percaya bahwa orang tersebut memiliki keahlian dan kemampuan untuk melakukan apa yang mereka katakan.

3. Konsistensi

Konsistensi berkaitan dengan keandalan, prediktabilitas, dan penilaian yang baik pada diri seseorang dalam menangani situasi.

4. Kesetiaan

Kesetiaan adalah kesediaan untuk melindungi dan menyelamatkan muka orang lain. Kepercayaan mensyaratkan bahwa anda mampu untuk bergantung pada seseorang yang anda yakini tidak akan berlaku secara oportunistik.

5. Keterbukaan

Dimensi terakhir dari kepercayaan adalah keterbukaan. Apakah anda yakin orang akan mengatakan kepada anda kebenaran yang sesungguhnya?.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti mereferensi beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini seperti:

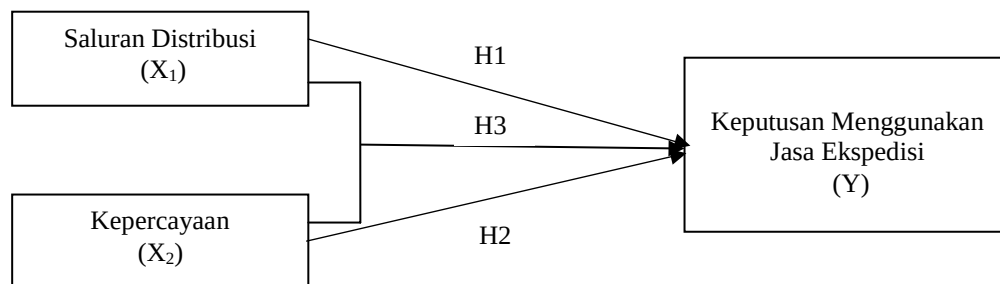
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Munte, dkk (2021) Jurnal Paradigma Ekonomika Vol.16.No.1, Januari – Maret 2021 ISSN: 2085- 1960 (print); 2684 -7868 Sinta 4 Medan	Pengaruh saluran distribusi, keunggulan produk, dan persediaan produk, melalui keputusan pembelian pada PT. Tasya Gasindo Medan	Independen: X ₁ =Saluran Distribusi X ₂ =Keunggulan Produk X ₃ =Persediaan Produk Dependen: Y=Keputusan Pembelian	Hasil menunjukkan secara parsial & simultan distribusi, keunggulan produk, dan persediaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2	Anwar,dkk (2018) Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipa yana, Vol. 6.No.1 Januari 2018 ISSN: 2338- 4794 Sinta 5 Jakarta	Pengaruh kepercayaan dan media sosial terhadap keputusan pembelian konsumen e-commerce fashion muslim hijup di Jakarta.	Independen: X ₁ =Kepercayaan X ₂ = Media Sosial Dependen: Y=Keputusan Pembelian	Hasil menunjukkan secara parsial & simultan kepercayaan dan media social berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3	Kidane (2016) Department of Industrial and Management Engineering India Institute of Technology Scopus ID: 57194043341 India	<i>Factors Affecting Consumers' purchasing Decision through E-Commerce.</i>	Independent: $X_1 = \text{Trust}$ $X_2 = \text{Return Policy}$ $X_3 = \text{Cash On Delivery}$ Dependent: $Y = \text{Purchase Decisions}$	<i>The result show that partially or simultaneously trust, return policy and cash on delivery have an effect on purcashing decisions.</i>
4	Sinambela, dkk (2020) JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITA S SAM RATULANG ISSN 2356- 3966 E-ISSN: 2621-2331 Sinta 4 Jakarta	Pengaruh <i>Brand Trust</i> , Persepsi Konsumen dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mobil Merek Honda di PT. Deli Kencana Medan IDK 1	Independen: $X_1 = \text{Brand Trust}$ $X_2 = \text{Persepsi Konsumen}$ $X_3 = \text{Saluran Distribusi}$ Dependen: $Y = \text{Keputusan Pembelian}$	Hasil menunjukkan secara parsial & simultan brand image, persepsi konsumen, dan saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
5	Simanjuntak, dkk (2020) E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 7, 2020 : 2872- 2894 ISSN : 2302-8912 Sinta 5 Medan	Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada PT. Sumin Surya Mesindo Lestari	Independen: $X_1 = \text{Kepuasan Pelanggan}$ $X_2 = \text{Kepercayaan Pelanggan}$ $X_3 = \text{Saluran Distribusi}$ Dependen: $Y = \text{Keputusan Pembelian}$	Hasil menunjukkan secara parsial & simultan kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya dan hasil penelitian terdahulu, maka variabel yang dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini :

H₁ : Terdapat pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

H₂ : Terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya

H₃ : Terdapat pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Stara Bumi Surya yang beralamat di jalan Sutomo No. 526-528, Pandau Hilir, Medan Perjuangan, Sumatera Utara.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Maret 2023 hingga April 2023.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sujarweni (2015:89) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, misalnya Harga saham, profitabilitas, aktiva, hutang.

3.2.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2015:89), “ Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Kuisioner berisi daftar pernyataan yang terstruktur dan materinya berhubungan dengan Saluran Distribusi yang

Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pelanggan dan pembagian kuisioner kepada responden PT. Stara Bumi Surya.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2015:89), “ Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. yaitu data tersebut diperoleh dan diolah dari sumber PT. Stara Bumi Surya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017 : 80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan tetap pada PT. Stara Bumi Surya yang berjumlah 158 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017 : 81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017 : 82), “*Simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.” Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi dengan menggunakan rumus *slovin*.

Rumus *Slovin* dalam penarikan sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Adapun kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sebesar 5%. Dari rumus yang tertera di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{158}{(1 + 158 \times 0,05^2)}$$

$$= \frac{158}{(1 + 158 \times 0,0025)}$$

$$= \frac{158}{1,395}$$

$$= 113,261 \sim 113 \text{ Pelanggan}$$

Hasil perhitungan sampel setelah hasil pembulatan diperoleh sampel sebanyak 113 pelanggan. Untuk pengujian validitas dan reliabilitas akan diambil 30 pelanggan diluar dari sampel yang digunakan dalam penelitian.

3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian:

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Saluran Distribusi (X ₁)	Saluran distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang kepada konsumen maupun kepada konsumen industri ke beberapa wilayah.	1. Ketersediaan Produk 2. Jangkauan Distribusi 3. Tingkat Kemudahan Suryanto (2017:95)	Skala Likert
Kepercayaan (X ₂)	Kepercayaan adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atribut dan manfaatnya, keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Kesetiaan 5. Keterbukaan Robbins dan Judge (2008:98)	Skala Likert
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan Pembelian merupakan suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu dalam menentukan pilihan terhadap pembelian barang maupun jasa.	1. Kemantapan pada sebuah produk 2. Kebiasaan dalam membeli produk 3. Kesiediaan merekomendasikan 4. Minat berkunjung Kembali Wangsa ,dkk (2019:13)	Skala Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Angket (Kuesioner), yaitu Konsumen yang ada pada PT. Stara Bumi Surya. Yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yaitu dengan cara penyebaran angket. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban..
- dari responden bersifat kualitatif yang kemudian di kuantitatifkan dan diukur.
dengan menggunakan skala tingkat (*likert*). Menurut Sugiyono (2017:93), skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukuran aspek pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas, Produk digunakan skala tingkat (*likert*) dengan keterangan sebagai berikut:

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	Skor 5
2.	Setuju (S)	Skor 4
3.	Ragu-ragu (R)	Skor 3
4.	Tidak Setuju (TS)	Skor 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada karyawan PT. Stara Bumi Surya pada awal penelitian untuk mencari tahu tentang fenomena – fenomena yang terjadi di perusahaan.

3. Studi Dokumentasi

Dalam studi dokumentasi, peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang profil perusahaan, dan juga teori-teori yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016 : 51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam ini jumlah sampel dengan alpha sebesar 10% dengan ketentuan:

1. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan tidak valid
2. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan valid

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016 : 45), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing–masing pertanyaan di jawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal peneliti dapat menggunakan teknik *cronbach alpha*, dimana besarnya nilai alpha yang dihasilkan dibandingkan dengan indeks:

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* > 0,8 = reliabilitas baik.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:161), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

a. Analisis Grafik

Menurut Ghazali (2018:161), salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

b. Analisis Statistik

Menurut Ghazali (2018:163), uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah :

- a. H_0 : Data residual berdistribusi normal
- b. H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data residual berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data residual tidak normal

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2018:107), Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dapat dilakukan dengan melihat:

1. *Tolerance*
2. *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018:137), Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut Ghazali (2018:138), ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sujarweni (2015:227), Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi
 X_1 : Saluran Distriusi Yang Efektif
 X_2 : Kepercayaan
 α : Konstanta
 b_1, b_2 : Koefisien regresi
 e : Persentase kesalahan (Error)

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji t (Uji Secara Parsial)

Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : b_1, b_2 = 0$

Artinya Saluran Distribusi yang Efektif, Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Strara Bumi Surya.

- b. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$

Artinya Saluran Distribusi yang Efektif, Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Strara Bumi Surya.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6.4.2 Uji f (Uji Secara Serempak)

Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik f dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap X. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : b_1, b_2 = 0$

Artinya Saluran Distribusi yang Efektif dan Kepercayaan secara serempak tidak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Strara Bumi Surya.

- b. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$

Artinya Saluran Distribusi yang Efektif dan Kepercayaan secara serempak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Strara Bumi Surya.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Ghozali (2018:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Stara Bumi Surya

PT. Stara Bumi Surya merupakan sebuah perusahaan yang telah bergerak cukup lama dalam bidang ekspedisi pengiriman yang menyediakan jasa pengiriman barang. PT. Stara Bumi Surya beralamat di jalan Sutomo No. 526-528, Pandau Hilir, Medan Perjuangan, Sumatera Utara. PT. Stara Bumi Surya telah didirikan sejak tahun 1990 dengan izin usaha pengurusan transportasi di wilayah hukum Republik Indonesia yg meliputi jasa pengurusan Impor dan jasa pengurusan Ekspor. Untuk melayani kebutuhan para importir dan eksportir Indonesia yang semakin berkembang disaat sekarang maupun dimasa yang akan datang, dan dengan diterapkan system manajemen yang professional, maka PT. Stara Bumi Surya yakin akan dapat terus berkembang disaat sekarang dan dimasa yang akan datang.

Perusahaan yang di dirikan oleh bapak Tandra Widjaja ini telah melayani pelanggan lebih dari 30 tahun dan telah mendapatkan banyak sekali kepercayaan dari pelanggan dan juga pelanggan dari PT. Stara Bumi Surya ini banyak yang sudah bekerja sama lebih 5 tahun yang dimana perusahaan-perusahaan tersebut telah memberikan kepercayaan penuh terhadap PT. Stara Bumi Surya ini. PT. Stara Bumi Surya akan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya terus menerus agar pelanggan semakin percaya untuk bekerja sama.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Stara Bumi Surya

4.1.2.1 Visi Perusahaan:

Untuk menjadi perusahaan ekspedisi terbaik dan terpercaya di seluruh Indonesia.

4.1.2.2 Misi Perusahaan:

1. Mempersiapkan SDM yang berkompeten dibidangnya serta berintegritas tinggi sehingga lebih profesional dalam melayani pelanggan.
2. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
3. Menyediakan layanan yang prima dengan harga kompetitif.
4. Memiliki agen dan gudang di berbagai belahan dunia.

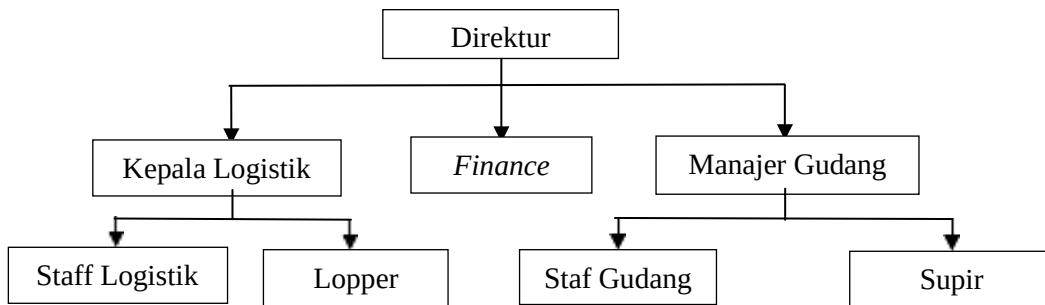
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Stara Bumi Surya

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang ditetapkan di masa depan. Struktur organisasi di sebuah perusahaan diperlukan untuk mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab dari setiap divisi yang ada di perusahaan tersebut, sebab dibalik sebuah perusahaan yang sukses, umumnya terdapat struktur organisasi yang tertata jelas dan dijalankan

sebagaimana mestinya. Sebagai gambaran mengenai struktur organisasi dari PT.

Stara Bumi Surya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
(Struktur Organisasi PT. Stara Bumi Surya)



Sumber: PT. Stara Bumi Surya 2023.

Penjelasan Struktur Organisasi PT. Stara Bumi Surya:

1. Direktur

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Menetapkan kebijakan umum pada perusahaan.
- b. Merumuskan rencana-rencana serta cara kerja di perusahaan.
- c. Aktif di luar organisasi perusahaan dan mengadakan hubungan baik terhadap instansi setempat maupun masyarakat di luar organisasi perusahaan.
- d. Bertanggung jawab atas semua kegiatan perusahaan.

2. Kepala Logistik

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Mengendalikan pengiriman barang melalui Cargo.
- b. Menyeleksi setiap barang yang dikirim.
- c. Memotivasi dan membina karyawan.

3. Staff logistik

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Memeriksa barang yang akan dikirim dan diterima.
- b. Mencatat semua barang yang akan dikirim dan diterima.
- c. Mencatat kwitansi atau resi pengiriman.

4. Lopper

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Bertugas mengeluarkan dan memasukkan barang dari gudang.
- b. Mengantar pesanan barang yang dipesan oleh pelanggan.

5. Finance

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Merekap beberapa data yang berkaitan dengan keuangan.
- b. Mencatat beberapa pemasukan dan pengeluaran barang serta uang yang ada dalam perusahaan.

6. Manajer Gudang

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Mengawasi dan Mengontrol seluruh aktivitas dalam gudang.
- b. Membuat perencanaan pendistribusian barang.

7. Staf Gudang

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Menyusun barang sesuai ketentuan.
- b. Memantau pemindahan barang saat distribusi.
- c. Mempersiapkan pengiriman dan penyimpanan barang.

8. Supir

Tugas dan Tanggung Jawabnya sebagai berikut:

- a. Mengantarkan barang kepada pelanggan.
- b. Tepat waktu sesuai jadwal yang telah diinstruksikan oleh atasan dalam hal muat barang dan mulai pengiriman.

4.1.4 Karakteristik Responden

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis atau observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data dari kuesioner, misalnya jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 113 orang responden PT. Stara Bumi Surya.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Perempuan	37	32.74
2.	Laki-laki	76	67.26
	Total	113	100%

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden pada PT. Stara Bumi Surya yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 76 orang sebesar 67.26% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang sebesar 32.74%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki

lebih mendominasi dikarenakan lebih banyak pegawai laki-laki pada setiap perusahaan yang datang ke PT. Stara Bumi Surya daripada perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0
2	21-30 Tahun	22	19.47
3	31-40 Tahun	82	72.57
4	41-50 Tahun	9	7.96
Jumlah		113	100%

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa responden PT. Stara Bumi Surya terbanyak berada pada rentang usia di antara 31- 40 tahun yaitu sebanyak 82 orang (72.57%) dikarenakan lebih banyak pengusaha atau pegawai yang berada di usia tersebut daripada rentang usia 41-50 tahun yaitu hanya sebanyak 9 orang (7.96%).

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA	56	49.56
2	D3	11	9.73
3	S1	41	36.28
4	Lainnya	5	4.42
Jumlah		113	100%

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa responden PT. Stara Bumi Surya yang memiliki pendidikan terakhir SMA terbanyak yaitu sebesar 56 orang (49.56%), dikarenakan pegawai yang diutus oleh perusahaan dalam hal pengangkutan barang tidak membutuhkan jenjang pendidikan yang terlalu tinggi dan responden paling sedikit adalah memiliki latar belakang lainnya yaitu sebanyak 5 orang (4.42%).

4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.1.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016 : 51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, $30-2 = 28$, dengan alpha sebesar 5% dengan ketentuan:

1. Hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ = Tidak Valid
2. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk variabel Saluran Distribusi (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Keputusan (Y) dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Saluran Distribusi (X₁)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
PT. Stara Bumi Surya memiliki beragam jenis jasa pengiriman.	0.486	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya memiliki banyak rute pengiriman diberbagai daerah di Indonesia.	0.893	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya dapat mengirimkan barang keseluruh wilayah di Indonesia.	0.783	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya dapat mengirimkan barang sampai ke luar negeri.	0.896	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya mengantar barang / paket sampai ke tempat tujuan.	0.863	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya memudahkan pelanggan dalam melakukan izin ekspor.	0.884	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Dari Tabel 4.3 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Saluran Distribusi menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361. Pernyataan dengan nilai terbesar berada pada nomor keempat yaitu PT. Stara Bumi Surya dapat mengirimkan barang sampai ke luar negeri yang sebesar 0,896 dan pernyataan dengan nilai terkecil berada pada nomor pertama yaitu PT. Stara Bumi Surya memiliki beragam jenis jasa pengiriman yang sebesar 0,486 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Saluran Distribusi dinyatakan telah valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X₂)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu jujur terhadap setiap pelanggannya.	0.535	0,361	Valid
Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu memberikan solusi dan saran yang terbaik bagi pelanggannya.	0.781	0,361	Valid
Karyawan PT. Stara Bumi Surya mampu membantu setiap izin pengiriman barang ke luar negeri.	0.662	0,361	Valid
Karyawan PT. Stara Bumi Surya memahami setiap kebutuhan yang diperlukan untuk pengiriman barang.	0.488	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya selalu memiliki jadwal pengiriman yang tetap dan tidak berubah-ubah.	0.531	0,361	Valid
PT. Stara Bumi Surya senantiasa membantu pelanggan dalam menangani urusan pengiriman.	0.491	0,361	Valid
Saya selalu melakukan pengiriman barang melalui PT. Stara Bumi Surya.	0.799	0,361	Valid
Saya sangat mengandalkan kinerja dari PT. Stara Bumi Surya.	0.781	0,361	Valid
Saya selalu jujur akan masalah yang terjadi pada produk / barang yang hendak saya kirimkan.	0.895	0,361	Valid
Saya sangat dekat dengan setiap karyawan yang ada pada PT. Stara Bumi Surya.	0.538	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Dari Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kepercayaan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361. Pernyataan dengan nilai terbesar berada pada nomor sembilan yaitu Saya selalu jujur akan masalah yang terjadi pada produk / barang yang hendak saya kirimkan yang sebesar 0,895 dan pernyataan dengan nilai terkecil berada pada nomor empat yaitu Karyawan PT. Stara Bumi Surya memahami setiap kebutuhan

yang diperlukan untuk pengiriman barang yang sebesar 0,488 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kepercayaan dinyatakan telah valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pilihan untuk paket pengiriman pada PT. Stara Bumi Surya sangat lengkap.	0.818	0,361	Valid
Saya sangat puas terhadap jasa pengiriman dari PT. Stara Bumi Surya.	0.792	0,361	Valid
Saya selalu memilih paket pengiriman jasa yang sama dari PT. Stara Bumi Surya.	0.789	0,361	Valid
Saya selalu mengirimkan barang ke luar pulau Indonesia.	0.754	0,361	Valid
Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu merekomendasikan jasa yang terbaik kepada setiap pelanggannya.	0.454	0,361	Valid
Saya bersedia merekomendasikan jasa dari PT. Stara Bumi Surya kepada orang-orang terdekat anda.	0.478	0,361	Valid
Saya selalu mengirimkan barang / paket anda dengan menggunakan jasa dari PT. Stara Bumi Surya.	0.593	0,361	Valid
Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Stara Bumi Surya.	0.803	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023.

Dari Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Keputusan Menggunakan Jasa menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361. Pernyataan dengan nilai terbesar berada pada nomor pertama yaitu Pilihan untuk paket pengiriman pada PT. Stara Bumi Surya sangat lengkap yang sebesar 0,818 dan pernyataan dengan nilai terkecil berada pada nomor lima yaitu Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu merekomendasikan jasa yang terbaik

kepada setiap pelanggannya yang sebesar 0,454 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Keputusan Menggunakan Jasa dinyatakan telah valid.

4.1.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan/pernyataan di jawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan/pernyataan mengukur hal yang sama. Untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal peneliti dapat menggunakan teknik *cronbach alpha*, dimana besarnya nilai alpha yang dihasilkan dibandingkan dengan indeks:

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* > 0,8 = reliabilitas baik.

Suatu alat pengukur dapat dikatakan reliabel apabila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama dan konsisten dapat disebut reliabel. Metode uji reliabel yang digunakan adalah *Cronbach's alpha*.

Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan *Cronbach's alpha*. > 0,6. Namun, ada yang menggunakan 0,7 atau 0,8 atau 0,9 tergantung tingkat kesulitan data yang diteliti. Hasil uji reliabilitas penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Saluran Distribusi (X_1)

Reliability Statistics

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Saluran Distribusi	0,891	6	Reliabilitas Baik

Dari Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa keenam butir *item* untuk variabel Saluran Distribusi (X_1) tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu $0,891 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Saluran Distribusi dalam penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga dapat diterukan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2)

Reliability Statistics

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kepercayaan	0,823	10	Reliabilitas Baik

Dari Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa kesepuluh butir *item* untuk variabel Kepercayaan (X_2) tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu $0,823 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga dapat diterukan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y)

Reliability Statistics

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Keputusan Menggunakan Jasa	0,846	8	Reliabilitas Baik

Dari Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa kedelapan butir *item* untuk variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y) tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu $0,846 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Keputusan Menggunakan Jasa dalam penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

4.1.6 Uji Asumsi Klasik

4.1.6.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

a. Analisis Grafik

Menurut Ghozali (2018:161), salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sample kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual

normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

b. Analisis Statistik

Menurut Ghozali (2018:163), uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

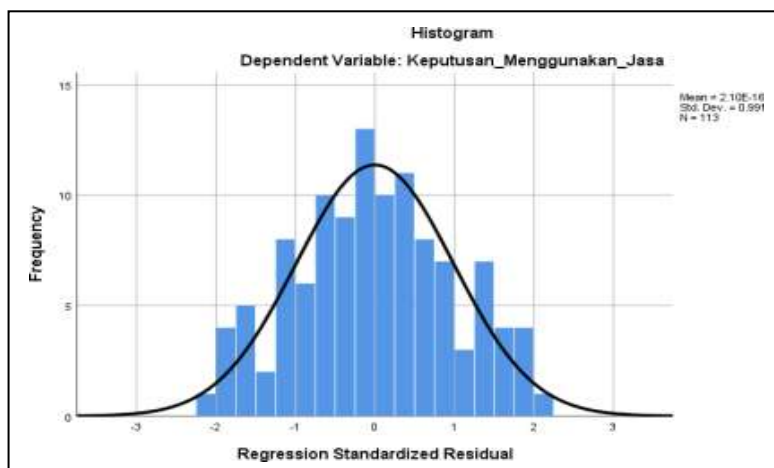
Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah :

1. H_0 : Data residual berdistribusi normal
2. H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data residual berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data residual tidak normal

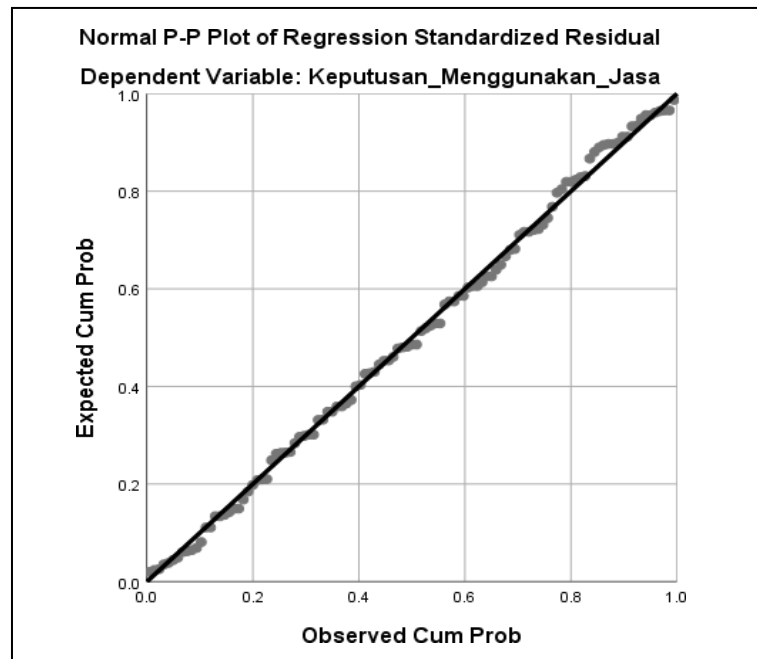
Berikut ini uji normalitas melalui grafik histogram dan grafik *Normal P Plot*:



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.2
Grafik Histogram

Dari Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola data yang berdistribusi normal karena berbentuk kurva, tidak miring kekanan maupun kekiri. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.3
Grafik Normal P-P Plot

Dari Gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa grafik P-Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga menunjukkan bahwa pola tersebut berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian menggunakan histogram bahwa telah terdistribusi normal.

Tabel 4.10
Uji One Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		113
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.59682502
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.030
	Negative	-.042
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4.1.6.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2018:107), Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dapat melihat :

1. Nilai *Tolerance* dan lawannya
2. *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4.11
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049
a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa								

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.10 diatas dapat diketahui nilai *TOLERANCE* yang diperoleh untuk variabel Saluran Distribusi adalah sebesar 0.953 dan variabel Kepercayaan adalah sebesar 0.953 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh untuk variabel Saluran Distribusi adalah sebesar 1,049 dan variabel Kepercayaan adalah

sebesar 1.049 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi pada penelitian ini.

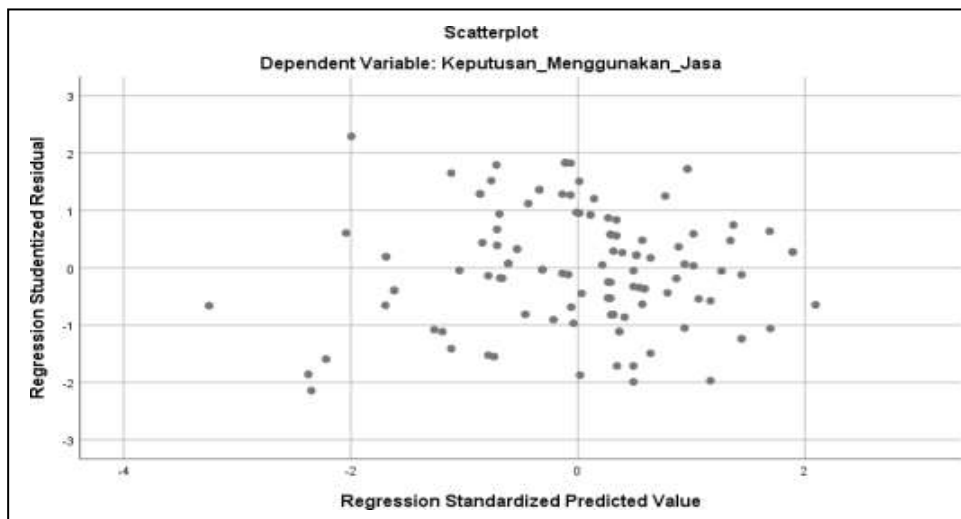
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterosdekastisitas.

Menurut Ghozali (2018:138), ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji Grafik *Scatterplot* heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas terlihat titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara terbesar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regeression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Keputusan Menggunakan Jasa berdasarkan Saluran Distribusi dan Kepercayaan.

4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018:95), analisis regresi berganda adalah berupa koefisien masing-masing variable independent. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variable dependen dengan suatu persamaan. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa

besar pengaruh variable bebas terhadap variable terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan Menggunakan Jasa (*dependent variable*)
 X₁ : Saluran Distribusi Yang Efektif (*independent variable*)
 X₂ : Kepercayaan (*independent variable*)
 a : Konstanta
 b₁, b₂ : Koefisien regresi
 e : Persentase kesalahan (*Error*)

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049
a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa								

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah:

$$\text{Keputusan Menggunakan Jasa} = 15.167 + 0.231 \text{ Saluran Distribusi} + 0.197 \text{ Kepercayaan} + e$$

Hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstant 15.167 artinya, jika Saluran Distribusi dan Kepercayaan yang diteliti konstan, maka Keputusan Menggunakan Jasa pada PT. Stara Bumi Surya adalah sebesar 15.167.

2. Konstant 0.231 artinya, jika setiap penambahan satu-satuan variabel Saluran Distribusi (X_1) akan menyebabkan Keputusan Menggunakan Jasa bertambah sebesar 0.231 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kepercayaan (X_2) dianggap konstan.
3. Konstant 0.197 artinya, jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kepercayaan (X_2) akan menyebabkan Keputusan Menggunakan Jasa bertambah sebesar 0.197 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Saluran Distribusi (X_1) dianggap konstan.

4.1.8 Pengujian Hipotesis

4.1.8.1 Uji T (Uji Secara Parsial)

Menurut Ghazali (2018:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2 = 0$, Artinya Saluran Distribusi dan Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
2. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$, Artinya Saluran Distribusi dan Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan $(\alpha) = 5\%$

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.13
Uji t (Uji Secara Parsial)

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049
a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa								

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.13 diketahui bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Saluran Distribusi adalah 2.352 dengan tingkat signifikan 0.020. Dengan derajat bebas (df) sebesar 111 ($n-2 = 113$ orang responden – 2) dan taraf sig $\alpha = 5\% : 2 = 0.025$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1.98157. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_a diterima sehingga Saluran Distribusi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kepercayaan adalah 2.439 dengan tingkat signifikan 0.016. Dengan derajat bebas (df) sebesar 111 ($n-2 = 113$ orang responden – 2) dan taraf sig $\alpha = 5\% : 2 = 0.025$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar

1.98157. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_a diterima sehingga Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

4.1.8.2 Uji F (Uji Secara Simultan)

Menurut Ghozali (2018:98), Uji statistik f dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap X. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1 , b_2 = 0$, Artinya Saluran Distribusi dan Kepercayaan secara serempak tidak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
2. $H_a : b_1 , b_2 \neq 0$, Artinya Saluran Distribusi dan Kepercayaan secara serempak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

Uji hipotesis ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap X_1 dan X_2 . Apakah joint hipotesis dapat diuji dengan signifikansi b_1 dan b_2 secara individu. Jawabannya tidak. Alasannya dalam uji signifikansi individu terhadap parsial koefisien regresi diasumsikan bahwa setiap uji signifikansi berdasarkan sampel (independen) yang berbeda.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan $(\alpha) = 5\%$.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah:

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.14
Uji F (Uji Secara Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.110	2	96.555	7.330	.001 ^b
	Residual	1448.961	110	13.172		
	Total	1642.071	112			
a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Saluran_Distribusi						

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Dari Tabel 4.14 diketahui nilai F_{hitung} sebesar 7.330 dengan tingkat signifikan 0,001. Dengan $df_1 = 2$, dan $df_2 = 110$ maka nilai F_{tabel} adalah 3.08. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_a Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang

kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 ^a	.118	.102	3.62938
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Saluran_Distribusi				
b. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa				

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0.118. Hal ini menunjukkan bahwa 11.8% Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya dipengaruhi oleh variabel Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan, sedangkan sisanya yaitu 88.2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t, diketahui bahwa variabel Saluran Distribusi Yang Efektif memiliki nilai t_{hitung} (2.352) > t_{tabel} (1.981) dengan tingkat signifikan $0.020 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Saluran Distribusi Yang Efektif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.

Koefisien $X_1(b_1) = 0.231$ menunjukkan bahwa variabel Saluran Distribusi Yang Efektif (X_1) berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa sebesar 0.231. Artinya setiap peningkatan aspek Saluran Distribusi Yang Efektif (X_1) sebesar 1 satuan, maka Keputusan Menggunakan Jasa akan meningkat sebesar 23,1%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munte, dkk (2021), Sinambela, dkk (2020) dan Simanjuntak, dkk (2020) yang mengatakan bahwa Saluran Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen.

Saluran distribusi menjadi salah satu kunci perusahaan dalam menjual produk maupun jasanya namun saluran distribusi pada PT. Stara Bumi Surya tergolong kurang baik dimana pendistribusian produk pengiriman masih belum dapat mencakup seluruh kota yang ada di Indonesia dan lebih mengutamakan beberapa kota yang sudah pasti dapat dijangkau oleh perusahaan seperti Jakarta,

Surabaya, Bandung, Semarang, Palembang, Malang, Pontianak dan Denpasar. Selain itu, perusahaan juga hanya dapat melayani pengiriman produk di beberapa negara saja seperti di Brunai Darussalam, China, Malaysia dan Thailand. Hal ini tentu akan membuat keputusan dari pelanggan menjadi menurun dalam menggunakan jasa pengiriman dari perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Saluran Distribusi Yang Efektif berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.

4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t, diketahui bahwa variabel Kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} (2.439) > t_{tabel} (1.981) dengan tingkat signifikan $0.016 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.

Koefisien $X_2(b_2) = 0.197$ menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa sebesar 0.197. Artinya setiap peningkatan aspek Kepercayaan (X_2) sebesar 1 satuan, maka Keputusan Menggunakan Jasa akan meningkat sebesar 19,7%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Anwar, dkk (2018), Kidane (2016), Sinambela,dkk (2020) dan Simanjuntak, dkk (2020) yang mengatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan membuat pelanggan menjadi lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Namun kepercayaan pelanggan PT. Stara Bumi Surya mengalami penurunan yang disebabkan karena sering mengalami keterlambatan yang dikarenakan muatan yang terlalu lama dimuat kedalam kapal oleh awak kapal. Selain itu pengiriman yang dilakukan keluar negeri beberapa kali mengalami kendala seperti dokumen ijin untuk memasuki barang tersebut ke negara yang dituju tidak lengkap sehingga barang menjadi tertahan di Bea Cukai negara tertuju. Pelanggan juga mengalami keluhan dimana barang yang dikirim mengalami kerusakan yang disebabkan karena penempatan muatan yang tidak diposisikan dan diikat dengan benar di kapal sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan pada kapal. Tentu hal ini dapat menyebabkan penurunan keputusan dalam menggunakan jasa perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.

4.2.3 Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji f , diketahui bahwa variabel Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan memiliki nilai $f_{hitung} (7.330) > f_{tabel} (3.08)$ dengan tingkat signifikan $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya.

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0.118. Hal ini menunjukkan bahwa 11.8% Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi pada PT. Stara Bumi Surya dipengaruhi oleh variabel Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan sedangkan sisanya yaitu 88.2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munte,dkk (2021), Anwar, dkk (2018), Kidane (2016), Sinambela, dkk (2020) dan Simanjuntak, dkk (2020) yang mengatakan bahwa Saluran Distribusi dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Keputusan Menggunakan Jasa semakin mengalami penurunan karena beberapa konsumen yang terlihat sering menggunakan jasa sudah jarang terlihat berkunjung kembali untuk menggunakan jasa dari perusahaan. Hal tersebut karena semakin banyaknya perusahaan lain yang menawarkan jasa yang sama dan pada akhirnya memilih untuk menggunakan jasa perusahaan lain. Selain itu juga terdapat pengaruh dari Saluran Distribusi yang kurang Efektif dan Kepercayaan yang menurun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada PT. Stara Bumi Surya.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil yang diperoleh dari analisis linear berganda yaitu jika nilai Saluran Distribusi Yang Efektif (X_1) dan Kepercayaan (X_2) tidak bernilai, maka Keputusan Menggunakan Jasa (Y) adalah sebesar konstanta. Setiap peningkatan Saluran Distribusi Yang Efektif (X_1) sebesar satu satuan, maka Keputusan Menggunakan Jasa (Y) akan meningkat sebesar b_1 . Setiap peningkatan Kepercayaan (X_2) sebesar satu satuan, maka Keputusan Menggunakan Jasa (Y) akan meningkat sebesar b_2 .
2. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Saluran Distribusi Yang Efektif secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
3. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
4. Hasil Uji F menunjukkan bahwa Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan secara serempak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) didapatkan bahwa variabel Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan dapat menjelaskan adanya

keterkaitan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Saluran Distribusi Yang Efektif pada PT. Stara Bumi Surya perlu diperhatikan, sehingga perusahaan harus mempertahankan:
 - a. PT. Stara Bumi Surya disarankan agar tetap konsisten mempertahankan kemampuan perusahaan untuk dapat mengirimkan barang pelanggan hingga keluar negri dan memperluas jangkauan dari pengiriman sehingga keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa menjadi semakin meningkat.
 - b. PT. Stara Bumi Surya disarankan agar tetap konsisten terhadap keragaman jenis rute pengiriman yang tersedia sehingga pelanggan menjadi semakin tertarik dan membuat keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa menjadi semakin meningkat.
2. Kepercayaan pada PT. Stara Bumi Surya perlu diperhatikan, sehingga perusahaan perlu meningkatkan:
 - a. PT. Stara Bumi Surya disarankan agar dapat meningkatkan lagi pelayanannya untuk senantiasa membantu setiap pelanggannya dalam menangani urusan mengenai sehingga pelanggan menjadi merasa aman dan nyaman bertransaksi dengan perusahaan dan

membuat keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa juga semakin meningkat.

- b. PT. Stara Bumi Surya disarankan agar dapat meningkatkan pengetahuan dari karyawan sehingga karyawan dapat membantu dan memenuhi kebutuhan dari pelanggan yang akan membuat keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa juga akan semakin meningkat.

5.3 Saran Akademis

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah :

- a. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti, disarankan agar dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Keputusan Menggunakan Jasa selain Saluran Distribusi yang efektif dan Kepercayaan, misalnya variabel Pelayanan ataupun Promosi.

- b. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, peneliti ini hanya dapat mengambil 113 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat meningkatkan jumlah responden sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

c. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat saja yaitu PT. Stara Bumi Surya Medan. Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampus memperluas cakupan wilayahnya. Contohnya penelitian di beberapa perusahaan ekspedisi di kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2017). Model Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada umkm di sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203-211.
- Chandra, J. (2021). Pengaruh Faktor Lokasi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199-214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismaliyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44-53.
- Gultom, P. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Pengawasan Manajemen terhadap Perkembangan Perusahaan PT Ekuator Swarna Sekuritas Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 46-58.
- Gultom, P., & Karnadi, J. (2019). PENGARUH E-COMMERCE DAN TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP HARGA JUAL PRODUK CV. SURYA SAKTI ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 13-23.
- Gultom, P., Fenny, F., Januarty, W., Leonardi, N., & Sianturi, R. A. (2023). PELATIHAN PEMASARAN BERBASIS E-COMMERCE PADA PRODUK KAIN ECOPRINT HASIL IMPLEMENTASI P5 DI PERGURUAN SMA WR SUPRATMAN 1 MEDAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(2), 191-194.
- Gultom, P., Manik, D. E. M., Nainggolan, E., Gea, S. K., & Hoki, F. (2023). WORKSHOP SENI MERANGKAI BUNGA SEBAGAI PELUANG USAHA KREATIF BAGI IBU-IBU JEMAAT GKPI KHUSUS TELADAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(1), 89-93.
- Gustina, I. (2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI STIE EKA PRASETYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 60-67.
- Handayani, T. M., & Moktar, B. (2023). Analysis of the Effect of Segmentation and Targeting on Sales. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 10-19.
- Lazuardi, D., Gustina, I., & Rinaldi, M. (2022). Relationship of Location, Price, and Promotion to Interest in Buying Gordyn at Soni Interior House. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3795-3800.
- Loo, P., Hastalona, D., Yakub, S., & Firmansyah, E. (2022). Analysis Of Factors Affecting The Rate Of Equity Returning Affecting Credit Distribution In Commercial Banks (Persero) In 2017-2020. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 11-22.
- Manik, D. E. M., & Erveni, E. (2020). Pengaruh Price Discount Dan In-Store Display Terhadap Impulse Buying Pada Labello Store Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 34-43
- Manik, D. E. M., Gultom, P., & Sebayang, Y. B. (2022). The effect of facilities and trust on customer satisfaction in the use of digital facilities at pt. bank central asia tbk kcu asia branch. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2465-2468.

- Muammar Rinaldi, C. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR).
- Moktar, B. (2021). The Effect of Discounts, Brands, and Marketing Strategies on Customer Loyalty of Daihatsu Oil PT. Nusantara Autopart Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 91-104.
- Moktar, B. (2023). The Influence of Advertising on Social Media, Price and Taste on Sales Volume. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 3(3), 88-93.
- Nainggolan, E. (2020). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sumatera Utara (2010-2019). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 89-99.
- Nainggolan, E. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN DIRECT MARKETING YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PAKAIAN ANAK PADA TOKO REZEKI WIJAYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 12-21.
- Nainggolan, E. (2022). Influence of Inventory and Product Quality on Sales Volume at PT. Bilah Baja Makmur Abadi. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(1), 66-76.
- Nainggolan, E., Rinaldi, M., & Dalimunthe, M. B. (2022). Analysis Of The Effect Of Personal Sales And Product Quality On Consumer Purchase Decisions. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2431-2435.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7 (1), 66-78.
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.
- Rezeki, S. (2021). Figurative language and messages in poems about COVID-19. *KnE Social Sciences*, 601-611.
- Rezeki, S., Rinaldi, M., Gustina, I., & Lodian, A. (2022). The Influence Of Consumer Behavior and Prices On Consumer Decisions to Buy Products At PT. Daikin Airconditioning Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*, 8(1), 284-295.
- Rinaldi, M., & Rahmadana, M. F. (2020). Determinant analysis of household income inequality and poverty in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 1414-1420.
- Rinaldi, M., Irawan, D., & Nasution, A. R. (2022). Comparison Of Human Development Index Before And During The Covid-19 Pandemic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2404-2408.
- Selamat, S., & Indahwati, R. Analysis Of Marketing Strategies In Increasing Competitiveness In Skinso Medan Beauty Clinic.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(2), 381-387.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). ANALISIS PERILAKU MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE PULAU SAMOSIR. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.

- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Situmorang, I. R. (2022). Effect of Service Quality and Relational Marketing on Consumer Purchasing Decisions at PT. Garuda Teladan Biscuid Binjai North Sumatra. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(2), 229-242.
- Situmorang, I. R. (2023). The Influence of Consumer Motivation, Consumer Perceptions and Attitudes Towards Product Purchase Decisions at PT. Unikitz Bersatu Group Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 1-9.
- Sutejo, B., Lazuardi, D., Lubis, R., Rahmadani, R., & Aziz, D. A. (2022). The Role Of E-Commerce In Increasing Msme Income In The Covid-19 Pandemic (Survey On Msme In Medan City). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 5(08), 2174-2181.
- Tirtayasa, S., Yusri, M., & Rinaldi, M. (2022). Business Strategies of MSMEs During COVID-19, Deli Serdang, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 434-441.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian penelitian saya, maka saya memohon bantuan dari Saudara/i agar dapat mengisi kuesioner ini untuk membantu data penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya”**.

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda centang (☐) pada salah satu kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu-ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
2. Mohon dalam pengisian kuesioner dilakukan seobjektif mungkin, agar hasil dari kuesioner ini yang akan dilakukan dalam penelitian dengan judul di atas dapat memberikan hasil yang optimal. Setelah selesai mengisi kuesioner ini, mohon diperiksa kembali apakah seluruh pernyataan telah selesai dijawab. Terima kasih.

Identitas responden:

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan

Usia : ☐ < 20 tahun ☐ 21 – 30 tahun ☐ 31 – 40 tahun
 ☐ 41 – 50 tahun ☐ > 50 tahun

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ Lainnya

Kuesioner:

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan					
		STS	TS	R	S	SS	
Saluran Distribusi (X₁)							
Indikator : Ketersediaan Produk							
1.	PT. Stara Bumi Surya memiliki beragam jenis jasa pengiriman.						
2.	PT. Stara Bumi Surya memiliki banyak rute pengiriman diberbagai daerah di Indonesia.						
Indikator : Jangkauan Distribusi							
1.	PT. Stara Bumi Surya dapat mengirimkan barang keseluruh wilayah di Indonesia.						
2.	PT. Stara Bumi Surya dapat mengirimkan barang sampai ke luar negeri.						
Indikator : Tingkat Kemudahan							
1.	PT. Stara Bumi Surya mengantarkan barang / paket sampai ke tempat tujuan.						
2.	PT. Stara Bumi Surya memudahkan pelanggan dalam melakukan ijin ekspor.						

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan				
		STS	TS	R	S	SS
Kepercayaan (X ₂)						
Indikator : Integritas						
1.	Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu jujur terhadap setiap pelanggannya.					
2.	Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu memberikan solusi dan saran yang terbaik bagi pelanggannya.					
Indikator : Kompetensi						
1.	Karyawan PT. Stara Bumi Surya mampu membantu setiap ijin pengiriman barang ke luar negri.					
2.	Karyawan PT. Stara Bumi Surya memahami setiap kebutuhan yang diperlukan untuk pengiriman barang.					
Indikator : Konsistensi						
1.	PT. Stara Bumi Surya selalu memiliki jadwal pengiriman yang tetap dan tidak berubah-ubah.					
2.	PT. Stara Bumi Surya senantiasa membantu pelanggan dalam menangani urusan pengiriman.					
Indikator : Kesetiaan						
1.	Saya selalu melakukan pengiriman barang melalui PT. Stara Bumi Surya.					
2.	Saya sangat mengandalkan kinerja dari PT. Stara Bumi Surya.					
Indikator : Keterbukaan						
1.	Saya selalu jujur akan masalah yang terjadi pada produk / barang yang hendak anda kirimkan.					
2.	Saya sangat dekat dengan setiap karyawan yang ada pada PT. Stara Bumi Surya.					

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan				
		STS	TS	R	S	SS
Keputusan Pembelian (Y)						
Indikator : Kemantapan pada sebuah produk						
1.	Pilihan untuk paket pengiriman pada PT. Stara Bumi Surya sangat lengkap.					
2.	Saya sangat puas terhadap jasa pengiriman dari PT. Stara Bumi Surya.					
Indikator : Kebiasaan dalam membeli produk						
1.	Saya selalu memilih paket pengiriman jasa yang sama dari PT. Stara Bumi Surya.					
2.	Saya selalu mengirimkan barang ke luar pulau Indonesia.					
Indikator : Kesiediaan merekomendasikan						
1.	Karyawan PT. Stara Bumi Surya selalu merekomendasikan jasa yang terbaik kepada setiap pelanggannya.					
2.	Saya bersedia merekomendasikan jasa dari PT. Stara Bumi Surya kepada orang-orang terdekat anda.					
Indikator : Minat berkunjung kembali						
1.	Saya selalu mengirimkan barang / paket saya dengan menggunakan jasa dari PT. Stara Bumi Surya.					
2.	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Stara Bumi Surya.					

LAMPIRAN 2

DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN, USIA DAN PENDIDIKAN TERAKHIR.

Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Perempuan	37	32.74
2.	Laki-laki	76	67.26
	Total	113	100%

Distribusi Berdasarkan Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0
2	21-30 Tahun	22	19.47
3	31-40 Tahun	82	72.57
4	41-50 Tahun	9	7.96
	Jumlah	113	100%

Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA	56	49.56
2	D3	11	9.73
3	S1	41	36.28
4	Lainnya	5	4.42
	Jumlah	113	100%

LAMPIRAN 3
TABULASI JAWABAN RESPONDEN ATAS UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS (30 RESPONDEN)

Saluran Distribusi Yang Efektif (X1)

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	5	2	4	4	2	3	20
2	5	4	4	5	4	3	25
3	5	2	4	3	2	3	19
4	4	3	4	3	3	3	20
5	4	3	4	3	3	2	19
6	4	3	3	4	3	2	19
7	4	4	3	4	4	2	21
8	4	3	3	4	3	2	19
9	4	5	4	4	5	2	24
10	4	5	4	4	5	3	25
11	3	5	4	4	5	3	24
12	3	4	4	4	4	3	22
13	3	4	4	4	4	3	22
14	3	4	4	4	4	3	22
15	4	3	4	3	3	2	19
16	4	3	4	3	3	2	19
17	3	3	4	3	3	2	18
18	3	3	4	3	3	2	18
19	4	4	4	3	4	2	21
20	4	4	4	4	4	3	23
21	4	4	2	3	4	3	20
22	4	3	3	2	3	2	17
23	4	2	3	2	2	2	15
24	4	2	3	2	2	2	15
25	3	2	3	3	2	2	15
26	3	2	2	2	2	1	12
27	3	2	2	2	2	1	12
28	3	2	2	2	2	1	12
29	3	2	2	2	2	1	12
30	2	2	2	2	2	1	11

Kepercayaan (X2)

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	4	5	5	2	4	5	5	5	4	3	42
2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	44
3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	39
4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	40
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
6	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	40
7	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42
8	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	40
9	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	40
10	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	38
11	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	38
12	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	35
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	33
15	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
16	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	35
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35
18	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	32
19	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	34
20	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	32
21	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3	32
22	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	32
23	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	29
24	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	28
25	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	27
26	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	29
27	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	29
28	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	28
29	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	30
30	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	30

Keputusan Menggunakan Jasa (Y)

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	4	4	4	3	5	4	4	4	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	2	2	2	2	4	4	4	1	21
4	2	3	2	2	5	5	4	2	25
5	2	2	2	2	4	4	4	1	21
6	4	4	1	2	5	4	3	2	25
7	2	4	3	3	4	4	4	3	27
8	3	4	4	3	4	5	3	4	30
9	4	4	4	4	5	5	4	4	34
10	2	3	3	3	4	3	4	4	26
11	3	4	4	3	5	5	5	5	34
12	3	3	2	2	4	4	3	2	23
13	2	2	3	2	4	4	3	2	22
14	3	4	3	4	5	5	4	3	31
15	4	4	5	2	5	4	3	4	31
16	3	4	4	4	5	4	4	4	32
17	2	4	4	3	3	2	4	3	25
18	3	3	1	3	5	4	4	4	27
19	3	4	3	3	4	4	4	3	28
20	4	5	4	4	4	5	5	3	34
21	2	2	2	2	4	4	4	1	21
22	3	4	4	3	5	4	4	4	31
23	4	4	4	3	5	4	4	4	32
24	3	2	3	4	3	3	4	4	26
25	4	4	4	4	5	5	4	4	34
26	3	3	2	3	4	4	4	3	26
27	3	3	5	5	4	5	5	4	34
28	4	4	4	3	5	5	4	4	33
29	3	4	4	3	5	4	4	4	31
30	2	1	3	2	5	4	3	2	22

LAMPIRAN 4
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Saluran Distribusi Yang Efektif (X1)

Correlations								
		X11	X12	X13	X14	X15	X16	JUMLAH_X1
X11	Pearson Correlation	1	.180	.417*	.357	.127	.488**	.486**
	Sig. (2-tailed)		.340	.022	.053	.504	.006	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.180	1	.559**	.746**	.966**	.713**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.340		.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.417*	.559**	1	.660**	.499**	.710**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.022	.001		.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.357	.746**	.660**	1	.760**	.774**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.127	.966**	.499**	.760**	1	.643**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.504	.000	.005	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.488**	.713**	.710**	.774**	.643**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH_X1	Pearson Correlation	.486**	.893**	.783**	.896**	.863**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

Kepercayaan (X2)

[illegible]

JUMLA	Pearson Correlation	.535**	.781**	.662**	.488**	.531**	.491**	.799**	.781**	.895**	.538**	1
H_X2	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.006	.003	.006	.000	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	10

Keputusan Menggunakan Jasa (Y)

Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	JUMLAH_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.714**	.581**	.550**	.408*	.327	.305	.579**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.025	.078	.102	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.714**	1	.584**	.485**	.290	.259	.428*	.538**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.007	.120	.168	.018	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.581**	.584**	1	.553**	.196	.168	.382*	.673**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.002	.298	.374	.037	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.550**	.485**	.553**	1	.000	.260	.614**	.614**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.002		1.000	.166	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.408*	.290	.196	.000	1	.548**	.043	.274	.454*
	Sig. (2-tailed)	.025	.120	.298	1.000		.002	.822	.143	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.327	.259	.168	.260	.548**	1	.266	.125	.478**
	Sig. (2-tailed)	.078	.168	.374	.166	.002		.155	.512	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.305	.428*	.382*	.614**	.043	.266	1	.405*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.102	.018	.037	.000	.822	.155		.026	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.579**	.538**	.673**	.614**	.274	.125	.405*	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.143	.512	.026		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLA	Pearson Correlation	.818**	.792**	.789**	.754**	.454*	.478**	.593**	.803**	1
H_Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.012	.008	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	8

LAMPIRAN 5
TABULASI JAWABAN ATAS 113 RESPONDEN

Saluran Distribusi (X1)

No. Responden	Saluran Distribusi (X1)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	5	4	3	5	3	2	22
2	3	5	3	5	4	2	22
3	4	4	5	3	5	3	24
4	3	4	5	5	2	1	20
5	5	4	3	5	5	3	25
6	4	5	3	5	5	3	25
7	4	4	3	5	3	5	24
8	3	5	4	5	5	4	26
9	3	4	3	4	5	2	21
10	3	3	4	2	4	2	18
11	1	2	3	2	1	1	10
12	4	2	5	4	3	2	20
13	4	5	5	3	5	3	25
14	5	3	2	5	4	3	22
15	4	2	3	4	3	2	18
16	3	2	3	5	3	3	19
17	4	3	4	2	1	2	16
18	4	3	4	3	1	3	18
19	5	3	5	5	4	5	27
20	4	3	5	4	3	2	21
21	4	4	2	3	5	3	21
22	3	5	3	5	3	2	21
23	4	4	3	5	3	3	22
24	2	4	4	2	3	3	18
25	3	2	3	2	4	2	16
26	5	4	2	3	5	3	22
27	3	5	3	5	4	3	23
28	4	3	5	3	3	4	22
29	4	2	4	2	1	2	15
30	5	4	5	4	5	5	28
31	3	4	3	5	4	4	23
32	5	4	3	2	1	3	18
33	4	4	5	5	5	4	27
34	3	3	4	4	3	4	21
35	3	4	3	4	4	3	21

No. Responden	Saluran Distribusi (X1)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
36	2	2	1	2	3	1	11
37	3	3	5	4	3	4	22
38	4	2	3	2	3	2	16
39	3	4	5	2	4	2	20
40	5	5	4	5	4	3	26
41	3	3	3	4	2	5	20
42	4	3	4	5	5	4	25
43	5	4	2	4	3	4	22
44	1	2	3	2	2	1	11
45	3	5	4	3	4	3	22
46	4	3	3	5	2	2	19
47	3	3	4	4	5	4	23
48	5	2	4	2	2	4	19
49	2	4	5	2	3	4	20
50	3	2	3	2	1	2	13
51	3	1	3	3	3	2	15
52	5	4	5	4	3	4	25
53	2	4	2	5	4	4	21
54	4	4	3	5	5	4	25
55	4	5	5	4	5	4	27
56	4	4	4	3	5	5	25
57	3	5	3	2	5	5	23
58	4	4	3	5	5	4	25
59	5	3	4	2	1	2	17
60	4	5	4	5	3	5	26
61	4	5	4	5	3	5	26
62	3	5	4	3	3	4	22
63	4	5	3	5	2	5	24
64	2	4	5	2	3	4	20
65	5	5	3	4	2	3	22
66	4	5	3	4	3	3	22
67	4	4	2	2	4	2	18
68	3	2	3	4	3	5	20
69	4	5	3	4	3	5	24
70	3	3	2	3	4	5	20
71	3	3	3	4	4	5	22
72	4	5	4	5	2	5	25
73	4	5	2	3	5	4	23
74	3	3	4	4	5	5	24
75	2	3	4	4	3	4	20
76	4	3	3	2	2	5	19

No. Responden	Saluran Distribusi (X1)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
77	3	5	3	4	3	5	23
78	4	5	3	3	1	3	19
79	4	3	2	5	4	5	23
80	3	3	3	2	3	5	19
81	4	3	4	4	3	4	22
82	2	4	5	3	4	4	22
83	5	5	3	2	2	2	19
84	5	2	1	2	3	3	16
85	2	3	3	4	2	3	17
86	5	3	3	2	1	3	17
87	3	5	5	4	4	3	24
88	4	5	2	3	3	5	22
89	3	2	2	4	3	4	18
90	1	1	1	3	3	4	13
91	1	1	3	5	2	4	16
92	3	4	3	3	4	4	21
93	3	2	3	4	4	5	21
94	5	4	4	4	2	4	23
95	2	3	3	3	5	4	20
96	4	4	4	5	4	4	25
97	5	5	5	5	4	4	28
98	2	5	3	4	3	3	20
99	5	4	4	4	2	4	23
100	2	3	3	3	5	4	20
101	4	5	3	4	3	5	24
102	3	3	2	3	4	5	20
103	3	3	3	4	4	5	22
104	4	5	4	5	2	5	25
105	4	5	2	3	5	4	23
106	3	3	4	4	5	5	24
107	2	3	4	4	3	4	20
108	4	3	3	2	2	5	19
109	3	5	3	4	3	5	23
110	4	5	3	3	1	3	19
111	4	3	2	5	4	5	23
112	3	3	3	2	3	5	19
113	4	3	4	4	3	4	22

Kepercayaan (X2)

No. Responden	Kepercayaan (X2)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	25
2	1	2	1	2	4	3	1	5	4	2	25
3	2	2	4	5	5	2	3	2	2	2	29
4	2	3	1	2	5	4	3	2	2	2	26
5	1	2	1	2	3	5	2	3	2	1	22
6	3	1	1	2	2	4	5	2	3	1	24
7	2	1	3	1	2	3	2	3	1	1	19
8	4	2	5	2	1	5	4	3	2	3	31
9	3	2	4	2	4	4	2	1	4	4	30
10	1	2	2	1	2	5	3	1	4	4	25
11	2	2	1	2	1	2	1	2	4	3	20
12	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	22
13	3	2	2	4	1	4	2	5	2	1	26
14	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	17
15	5	1	2	2	1	2	3	1	2	3	22
16	4	2	4	2	3	4	2	1	1	2	25
17	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	18
18	2	1	2	1	1	2	1	2	3	4	19
19	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	16
20	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	22
21	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	23
22	2	1	2	3	3	2	1	3	4	4	25
23	2	1	3	3	2	3	1	3	3	5	26
24	1	2	1	1	2	1	3	2	4	2	19
25	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	18
26	4	3	4	2	5	3	2	3	4	3	33
27	2	3	2	3	1	3	4	2	4	5	29
28	3	1	2	4	2	3	2	3	4	2	26
29	2	3	2	2	1	2	3	1	4	2	22
30	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	17
31	1	4	2	1	2	4	2	2	1	1	20
32	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	18
33	3	5	2	2	2	1	3	2	4	1	25
34	2	2	1	2	4	5	3	2	3	1	25
35	3	2	1	2	1	2	1	2	4	2	20
36	3	1	2	1	2	1	1	2	2	4	19
37	1	2	3	4	4	3	2	2	3	4	28
38	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14
39	3	2	3	1	2	1	3	1	2	4	22

No. Responden	Kepercayaan (X2)										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
40	2	2	3	5	2	4	3	1	2	2	26
41	1	2	5	4	3	1	3	3	3	1	26
42	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	22
43	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	17
44	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	13
45	4	2	3	2	2	3	4	2	1	2	25
46	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	20
47	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	16
48	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	20
49	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	21
50	1	3	2	2	1	3	3	1	2	3	21
51	1	3	2	4	2	3	2	2	3	1	23
52	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	20
53	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	18
54	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	20
55	3	4	3	2	2	3	1	1	1	1	21
56	4	4	3	4	2	1	3	1	2	1	25
57	3	2	3	1	3	1	1	3	2	3	22
58	3	4	1	2	2	3	3	1	4	3	26
59	2	2	2	3	1	3	1	3	2	4	23
60	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	19
61	1	2	3	2	1	1	2	4	1	1	18
62	3	1	2	2	2	1	3	5	4	4	27
63	2	2	1	2	1	1	2	3	4	4	22
64	3	3	2	3	5	2	2	4	4	2	30
65	2	2	3	2	3	1	2	1	4	4	24
66	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	24
67	2	4	3	2	1	2	3	4	2	3	26
68	1	2	1	2	1	1	1	2	4	4	19
69	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	32
70	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	28
71	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	21
72	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1	20
73	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	23
74	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	29
75	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	20
76	2	4	3	5	4	2	2	2	1	1	26
77	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	24
78	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	23
79	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	17
80	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	14

No. Responden	Kepercayaan (X2)										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
81	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	16
82	3	1	4	3	2	4	2	4	1	1	25
83	4	3	2	4	5	2	2	4	1	1	28
84	4	3	3	2	4	3	3	1	3	3	29
85	2	3	4	2	3	2	2	2	1	1	22
86	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	14
87	1	3	2	2	4	4	1	3	2	1	23
88	5	4	2	2	3	2	3	1	3	3	28
89	4	5	1	2	2	1	3	2	3	3	26
90	3	4	1	2	1	2	2	2	1	1	19
91	2	4	3	2	2	2	1	3	3	2	24
92	4	4	2	2	1	1	1	2	3	2	22
93	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	23
94	4	5	4	3	1	1	2	3	2	2	27
95	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	26
96	4	4	1	2	2	3	2	2	2	3	25
97	1	4	1	2	2	2	3	4	4	3	26
98	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	24
99	4	5	4	3	1	1	2	3	2	2	27
100	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	26
101	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	32
102	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	28
103	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	21
104	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1	20
105	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	23
106	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	29
107	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	20
108	2	4	3	5	4	2	2	2	1	1	26
109	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	24
110	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	23
111	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	17
112	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	14
113	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	16

Keputusan Menggunakan Jasa (Y)

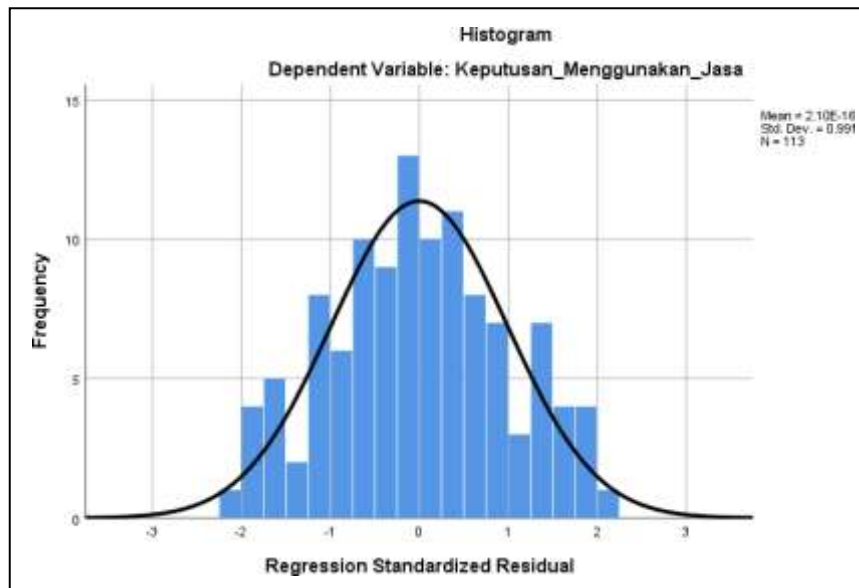
No. Responden	Keputusan Menggunakan Jasa (Y)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	2	3	2	3	2	1	4	2	19
2	3	3	1	2	3	2	2	2	18
3	2	2	5	3	5	2	3	4	26
4	2	4	3	2	4	3	2	3	23
5	3	4	3	2	3	4	5	3	27
6	4	3	4	2	3	2	3	4	25
7	5	1	2	3	2	3	4	2	22
8	3	2	3	5	2	2	4	4	25
9	2	4	3	2	5	3	2	3	24
10	3	2	2	3	2	2	3	4	21
11	2	2	1	2	1	2	3	2	15
12	2	3	2	4	3	3	4	3	24
13	3	4	2	3	4	4	3	1	24
14	3	4	5	3	4	3	2	2	26
15	4	4	3	2	2	3	2	3	23
16	2	2	3	3	2	4	3	2	21
17	3	3	2	3	2	3	2	3	21
18	3	2	1	2	3	2	3	2	18
19	2	2	3	2	2	2	3	2	18
20	4	3	5	2	3	2	3	2	24
21	2	3	5	5	2	4	4	3	28
22	2	2	3	2	4	3	4	2	22
23	4	3	5	3	2	3	4	2	26
24	2	4	3	5	3	5	3	4	29
25	2	5	2	2	3	2	3	2	21
26	4	4	3	4	2	5	2	5	29
27	5	2	4	2	5	2	4	2	26
28	2	2	4	3	2	2	3	2	20
29	2	2	2	3	2	2	2	4	19
30	1	2	3	2	2	3	2	4	19
31	5	3	3	2	3	3	2	3	24
32	2	3	2	2	2	3	2	3	19
33	3	4	3	4	3	4	3	5	29
34	5	4	3	2	4	3	2	3	26
35	3	4	3	4	5	4	3	2	28
36	2	2	1	1	2	1	3	2	14
37	4	2	3	4	5	3	2	3	26
38	1	2	2	2	2	3	2	2	16
39	3	3	1	3	3	3	4	4	24

No. Responden	Keputusan Menggunakan Jasa (Y)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
40	3	4	4	4	3	5	3	2	28
41	4	3	3	4	2	3	2	3	24
42	3	2	2	2	3	2	4	5	23
43	2	3	3	2	4	4	3	4	25
44	3	3	2	3	2	2	1	2	18
45	3	2	4	3	2	2	4	4	24
46	3	3	2	3	4	3	2	3	23
47	5	4	3	2	2	2	3	2	23
48	3	1	2	3	2	3	3	1	18
49	4	2	2	4	3	2	2	2	21
50	3	4	3	2	3	1	2	2	20
51	3	4	3	2	4	3	2	2	23
52	5	3	3	3	4	3	2	5	28
53	1	2	3	2	2	3	2	3	18
54	3	4	3	3	2	3	2	4	24
55	4	3	3	4	3	5	4	4	30
56	2	3	4	3	5	3	2	4	26
57	2	3	5	3	2	3	4	3	25
58	2	2	3	2	3	2	3	2	19
59	5	4	3	4	4	2	2	3	27
60	3	4	3	2	3	3	2	2	22
61	5	3	4	3	4	5	3	2	29
62	2	3	4	3	2	3	4	3	24
63	4	5	3	2	4	3	2	3	26
64	3	4	4	5	2	4	2	3	27
65	2	3	4	3	5	2	3	5	27
66	5	3	4	3	5	3	3	2	28
67	2	2	3	4	5	4	5	4	29
68	3	2	4	3	3	5	5	4	29
69	2	3	4	4	4	3	4	4	28
70	2	3	4	4	3	2	2	4	24
71	5	3	4	4	3	5	3	4	31
72	4	3	2	3	2	2	3	4	23
73	2	3	3	3	3	2	3	2	21
74	2	3	3	4	3	3	2	2	22
75	4	3	3	2	3	2	5	2	24
76	4	3	5	3	2	1	5	5	28
77	4	4	5	2	2	4	3	2	26
78	3	4	4	4	2	3	4	5	29
79	1	3	2	3	4	5	4	3	25
80	2	3	4	3	2	4	2	3	23

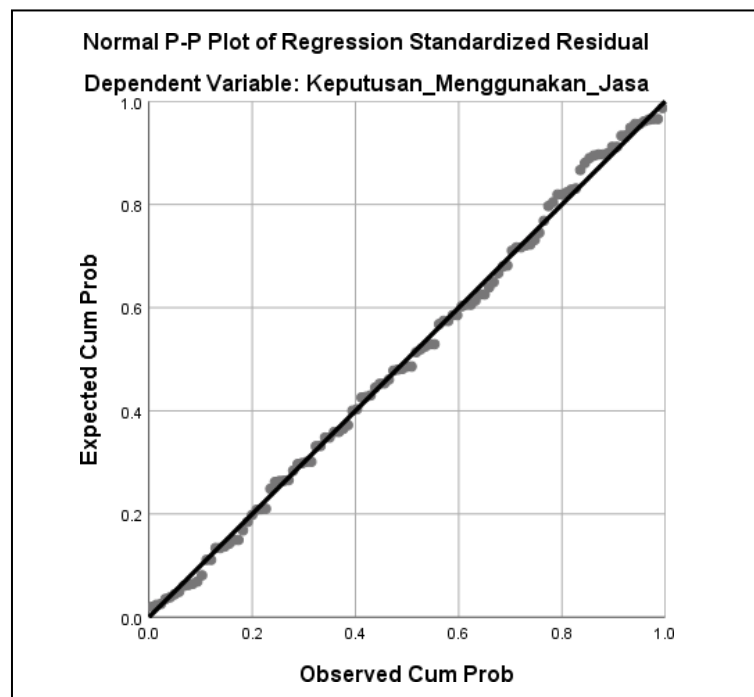
No. Responden	Keputusan Menggunakan Jasa (Y)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
81	5	2	2	4	3	5	4	3	28
82	2	3	4	3	2	5	3	3	25
83	2	3	4	3	2	3	2	3	22
84	3	4	3	2	3	2	3	3	23
85	4	2	5	4	3	3	3	1	25
86	3	2	4	5	4	2	2	2	24
87	2	5	3	2	5	2	3	2	24
88	3	3	2	3	4	3	2	2	22
89	4	4	4	4	3	2	5	5	31
90	4	4	4	4	3	3	4	4	30
91	4	3	4	4	3	3	4	5	30
92	3	3	4	4	3	3	5	4	29
93	4	3	4	4	3	3	5	4	30
94	5	2	4	4	5	3	4	5	32
95	3	3	3	3	3	3	4	5	27
96	3	3	3	3	3	3	5	5	28
97	2	3	2	3	5	2	3	3	23
98	3	4	3	4	4	3	3	4	28
99	5	2	4	4	5	3	4	5	32
100	3	3	3	3	3	3	4	5	27
101	2	3	4	4	4	3	4	4	28
102	2	3	4	4	3	2	2	4	24
103	5	3	4	4	3	5	3	4	31
104	4	3	2	3	2	2	3	4	23
105	2	3	3	3	3	2	3	2	21
106	2	3	3	4	3	3	2	2	22
107	4	3	3	2	3	2	5	2	24
108	4	3	5	3	2	1	5	5	28
109	4	4	5	2	2	4	3	2	26
110	3	4	4	4	2	3	4	5	29
111	1	3	2	3	4	5	4	3	25
112	2	3	4	3	2	4	2	3	23
113	5	2	2	4	3	5	4	3	28

LAMPIRAN 6
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS
Uji Histogram



Uji Grafik P-Plot



Uji Kolmogorov-Smirnov

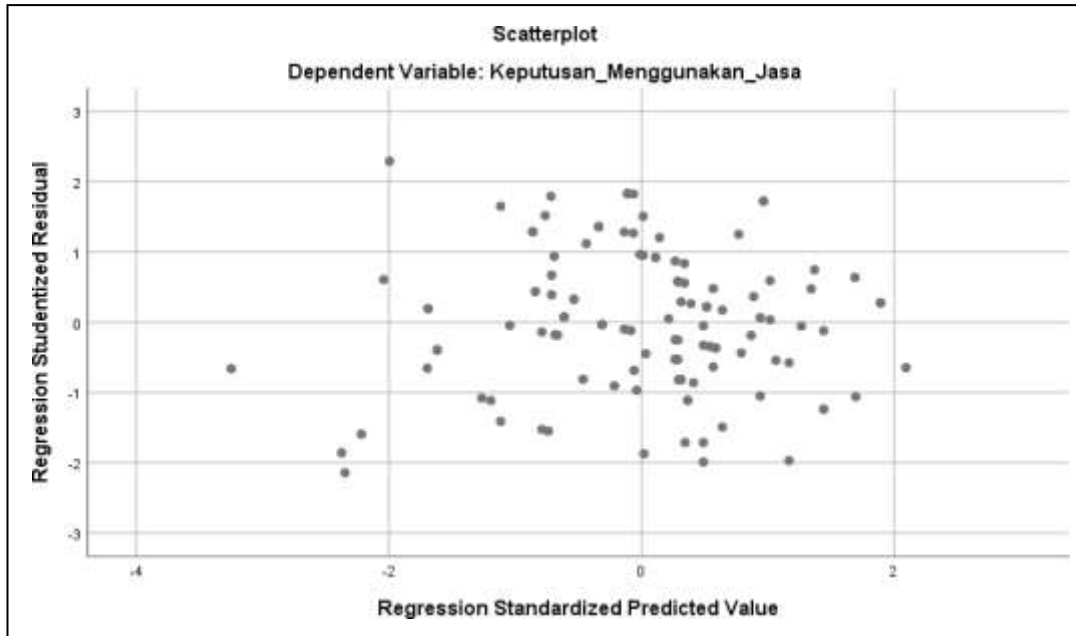
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		113
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.59682502
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.030
	Negative	-.042
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049

a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa

UJI HETEROSKEDASTISITAS



LAMPIRAN 7

HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049

a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa

LAMPIRAN 8

HASIL UJI HIPOTESIS

UJI T (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.167	2.481		6.113	.000		
	Saluran_Distribusi	.231	.098	.216	2.352	.020	.953	1.049
	Kepercayaan	.197	.081	.224	2.439	.016	.953	1.049

a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa

Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.110	2	96.555	7.330	.001 ^b
	Residual	1448.961	110	13.172		
	Total	1642.071	112			
a. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Saluran_Distribusi						

LAMPIRAN 9
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 ^a	.118	.102	3.62938
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Saluran_Distribusi				
b. Dependent Variable: Keputusan_Menggunakan_Jasa				



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI **EKA PRASETYA**

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212

Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391

Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : sso@eka-prasetya.ac.id

Medan, 12 Oktober 2022

Nomor : 5781/R/STIE-EP/X/2022

Lamp. : ----

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan PT. Stara Bumi Surya

Di-

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

Nama	: Mai Deline
NIM	: 191010044
Semester	: VII
Program Studi	: Manajemen (SI)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada PT. Stara Bumi Surya.

Untuk mengadakan peninjauan ke PT. Stara Bumi Surya yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE Eka Prasetya



Dr. Sri Rezeki Satrio, M.Si

PT. STARA BUMI SURYA

EXPORT - IMPORT

Jl. Sutomo No. 526 - 528, Medan - 20231
Telp. (62-61) 455 0549, 453 9918 - Fax. (62-61) 451 3948
Email : ptstarabumisurya@yahoo.com

SURAT KETERANGAN **No. 110/SBS/HRD/XII/2022**

Melalui surat, kami menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Mai Deline

NIM : 191010044

Judul Skripsi : "Pengaruh Saluran Distribusi Yang Efektif dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspedisi PT. Stara Bumi Surya."

Yang merupakan mahasiswa dari STIE Eka Prasetya Medan telah diberikan izin melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir Mahasiswa dari. Demikian surat keterangan ini diperbuat dengan sebenar – benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Desember 2022



Henni

HRD



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Mai Deline
NIM : 191010044
PROGRAM STUDI : Manajemen

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1.	24/01-2022	Miken. JUDUL PROPOSAL : PENGARUH LINGKUNGAN KELUARGA, MOTIVASI DAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP MINAT BERWIRSAHA (STUDI KASUS MAHASISWA STIE EKA PRASETYA).	181010025	
2.	24/01-2022	Jessica. JUDUL PROPOSAL : PENGARUH KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI DANA (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN JEL MARI KEC. MEDAN MAIMUN).	181010069	
3.	08/02-2022	Melisa Wijaya. JUDUL PROPOSAL : PENGARUH PROMOSI DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP PENJUALAN SEPEDA MEREK GOLDEN DI CV. KENCANA JAYA.	181010073	
4.	08/02-2022	Arvin Tanedy. JUDUL PROPOSAL : PENGARUH DESAIN PRODUK DAN ADVERTISING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG. (STUDI KASUS STIE EKA PRASETYA - MEDAN).	181010210	
5.	08/02-2022	Ellen JUDUL PROPOSAL : PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK DAN KETERSEDIAAN BARANG TERHADAP VOLUME PENJUALAN PADA PT. STAR SPARTA INDONESIA.	181010288	
		JUDUL PROPOSAL :		
		JUDUL PROPOSAL :		
		JUDUL PROPOSAL :		

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, ... 20.....
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri-Rezeki, S.E., M.Si



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1



Nama Mahasiswa : Mai Deline.

NIM : 191010044.

Kelas : Pemasaran A.

Konsentrasi : Pemasaran / ~~Kewirausahaan~~ (coret yang tidak sesuai).

HP/WA : 0878 1193 6767. Email: maidelinechen09@gmail.com

Alamat Tinggal: Jl. Tilak No: 30/92 Medan.

Nama Dosen Pembimbing 1:
Dr. Sri Rezeki, S.Pd., M.Si.

Nama Dosen Pembimbing 2:
Elizabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.

No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	27/9 - 2022	Diskusi penetapan masalah dalam penelitian.	
2	5/10 - 2022	Diskusi masalah judul.	
3	7/10 - 2022	Diskusi masalah judul.	
4	10/10 - 2022	ACC judul.	
5	30/1 - 2023	Revisi (Penambahan di latar belakang, indikator, dan tambah rangkuman	
6		sendiri pada tiap variabel).	
7	31/1 - 2023	Diskusi mengenai pemilihan indikator.	
8	2/2 - 2023	Penambahan pada latar belakang.	
9	4 - 2 2023	ACC Skempro	
10	4/4 - 2023	Diskusi penarikan sampel & ACC Euisloner	
11	08/4 - 2023	Revisi Bab 4 (Hit Uji Validitas) & Bab 5 (kesimpulan tdk boleh	
12		pake angka).	
13	9/5 - 2023	ACC Meja Hijau.	
14			
15			
16			
17			

REVISI SIDANG		Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi	Ttd Dosen Penguji
No	Tanggal		
1	3/4 - 2023	Revisi (Diskusi Teknik pemilihan sampel)	
2	4/4 - 2023	Diskusi teknik penarikan sampel (pakai dari 2018 - 2022)	
3	6/4 - 2023	Acc revisi	
4	09/5 - 2023	Acc revisi setelah sidang meja hijau	

Diketahui oleh,
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

2



Nama Mahasiswa : Mai Peline.

NIM : 191010044.

Kelas : Pemasaran A.

Konsentrasi : ~~Kewirausahaan~~ Pemasaran (coret yang tidak sesuai)

HP/WA : 0878 1193 6767. Email: maidelinechen09@gmail.com.

Alamat Tinggal: Jl. Tilak No: 30/92 Medan.

Nama Dosen Pembimbing 1:

Dr. Sri Reseki, S.E., M.Si.

Nama Dosen Pembimbing 2:

Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Ob.

No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	18/11-2022	Bimbingan Bab I, II & III. (Revisi).	
2	21/11-2022	Bimbingan Bab I, II & III. (Revisi) Referensi indikator dari setiap	
3		variabel masih tidak ada indikator yang digunakan juga salah	
4	13/1-2023.	Bimbingan Bab I, II & III (Revisi) Indikator Jaluran Distribusi.	
5	18/1-2023.	~~Revisi~~ Proposal (pada latar belakang kurang dibahas distribusi yang	
6		efektif pada perusahaan (yang sudah dilakukan)	
7	27/1-2023	Bimbingan Bab 1 (Data pendukung, teori dan penelitian	
8		pendahuluan belum ada)	
9	9/2-2023	ACC Sampel	
10	20/3-2023	Revisi Kuisioner	
11	3/4-2023	Diskusi teknik pengambilan sampel & ACC Kuisioner	
12	26/4-2023	Revisi tataletak & Bimbingan bab 4.	
13	2/5-2023	ACC Sidang / Mega + Hgaw	
14			
15			
16			
17			

REVISI SIDANG

No	Tanggal	Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi	Ttd Dosen Penguji
1	21/3-2023	Revisi Skripsi / Perbaiki daftar Pustaka / Acc lanjut	
2		bab 9 dan 1	
3	30/5-2023	Acc lanjut Penyelesaian judul	
4			

Diketahui oleh,
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: Mai Deline
Tempat / Tanggal Lahir	: Medan / 09 Februari 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Tilak No. 30
Alamat Email	: maidelinechen09@gmail.com
Agama	: Buddha
Status	: Belum Menikah
Handphone (HP)	087811936767

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2007 s/d Tahun 2013 : SD Hang Kesturi Medan
2. Tahun 2013 s/d Tahun 2016 : SMP Hang Kesturi Medan
3. Tahun 2016 s/d Tahun 2019 : SMA Hang Kesturi Medan
4. Tahun 2019 s/d Tahun 2023 : STIE Eka Prasetya

DATA ORANGTUA

Nama Ayah	: Tan Tau Ho
Pekerjaan	: Wiraswasta
Handphone (HP)	081376763676
Alamat	: Jl. Tilak No.30
Nama Ibu	: Merlin Kosumawati
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP)	087768673556
Alamat	: Jl. Tilak No.30

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 02 Mei 2023
Penulis

Mai Deline
191010044