

RINGKASAN

Purwokerto dikenal sebagai kota jasa yang dapat dilihat dari banyaknya jasa keuangan, jasa perumahan, jasa perhotelan, perkantoran, metode transportasi, dan jasa pengiriman yang didirikan di kota ini. Bahkan, terdapat lebih dari 50 jasa pengiriman yang didirikan di Purwokerto, baik dari skala domestic ataupun international, padahal di kota ini tidak terdapat pelabuhan atau fasilitas bongkar-muat barang dalam skala yang signifikan secara ekonomi dan juga tidak terdapat areal pergudangan yang dapat menyimpan komoditas dalam jumlah ribuan kubik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa pengiriman di Purwokerto.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harga, pendapatan, ketepatan waktu pengiriman, lokasi, dan keamanan barang terhadap permintaan jasa pengiriman di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui hasil wawancara dan kuesioner terhadap responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen dari berbagai jasa pengiriman seperti GoSend, JNE, Kantor Pos, SiCepat, J&T, TIKI, dll. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah dan diuji menggunakan software SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel harga, pendapatan, ketepatan waktu pengiriman, lokasi, dan keamanan barang berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman di Purwokerto. Sementara secara parsial, pendapatan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan harga, ketepatan waktu pengiriman, lokasi, dan keamanan barang tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pengiriman di Purwokerto.

Implikasi penelitian ini yaitu pihak jasa pengiriman perlu meningkatkan kerjasama, pelayanan, dan kualitas pengiriman, serta memberikan kebijakan yang dapat menarik kepercayaan, loyalitas, kenyamanan, dan kepuasan dari konsumen. Sehingga kebutuhan konsumen dalam melakukan pengiriman dapat terpenuhi dan konsumen tidak mudah berpindah menggunakan jasa pengiriman lain, serta perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dan permintaan jasa pengiriman.

Kata Kunci: Permintaan jasa pengiriman, harga, pendapatan, ketepatan waktu pengiriman, lokasi, dan keamanan barang.

SUMMARY

Purwokerto is known as a service city, which can be seen from the many financial services, housing services, hospitality services, offices, transportation methods, and delivery services established in this city. There are more than 50 delivery services established in Purwokerto, both on a domestic and international scale, even though in this city there are no ports or loading and unloading facilities on an economically significant scale and there is also no warehousing area that can store thousands of cubic meters of commodities. Therefore, researchers are interested in examining the factors that influence the demand for delivery services in Purwokerto.

The purpose of this research is to analyze the effect of price, income, timeliness of delivery, location, and goods safety on-demand for delivery services in Purwokerto. This research uses primary data obtained through interviews and questionnaires to respondents. Respondents in this research were consumers of various delivery services such as GoSend, JNE, Kantor Pos, SiCepat, J&T, TIKI, etc. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which is processed and tested using SPSS 25 software.

The results of this study indicate that jointly variables of price, income, timeliness of delivery, location, and goods safety have a significant effect on demand for delivery services in Purwokerto. While partially, income has a positive and significant effect, while price, timeliness of delivery, location, and goods safety have no significant effect on demand for delivery services in Purwokerto.

This research implies that the delivery service needs to improve cooperation, service, and quality of delivery, as well as provide policies that can attract trust, loyalty, comfort, and satisfaction from consumers. So that the needs of consumers in making deliveries can be met and consumers are not easily moved to use other delivery services, and companies can increase profits and demand for delivery services.

Keywords: Demand for delivery services, price, income, timeliness of delivery, location, and safety of goods.