

ABSTRAK

Muhammad Rizki Hidayat. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, dan Keamanan Barang terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Qamaruddin, M.E.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi, Keamanan Barang, Keputusan Konsumen

Penelitian ini didasarkan pada pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat di era globalisasi, yang mengakibatkan munculnya berbagai jenis layanan pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan para konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen di Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Lokasi (X3), dan Keamanan Barang (X4). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Konsumen (Y).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan persamaan fungsi waktu linier (*linear time function*) karena jumlah populasi tidak menentu dan diperoleh jumlah responden sebanyak 90 orang. Teknik pengujian data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Lokasi (X3) dan Keamanan Barang (X4) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Sedangkan secara parsial, Ketepatan Waktu (X2), dan Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Tetapi, Kualitas Pelayanan (X1), dan Keamanan Barang (X4) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y).