

## ABSTRAK

Muhammad Rouf NIM 1820310176. “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Diskon dan Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Demak)”. Institut Agama Islam Negeri Kudus. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Tahun 2023.

Rumusan masalah ini adalah 1) Bagaimana pengaruh ketidakpuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan pembelian jasa pengiriman barang, 2) Bagaimana pengaruh diskon terhadap pengambilan keputusan pembelian jasa pengiriman barang, 3) Bagaimana pengaruh perilaku konsumen terhadap pengambilan keputusan jasa pengiriman barang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian kuantitatif. lokasi penelitian ini di sicepat Ekspres Demak. Teknik pengumpulan data proses penelitian adalah kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan antara lain: 1) Uji instrumen, 2) uji prasyarat, dan 3) uji hipotesis.

Hasil penelitian 1) Ketidak Puasan Konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian Jasa yaitu nilai  $t_{hitung} = 3,136$  yang artinya  $t_{hitung} (3,136) < t_{tabel} (2,00575)$ , dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ . Yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, 2) Diskon mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian Jasa yaitu nilai  $t_{hitung} = 2,898$  yang artinya  $t_{hitung} (2,898) < t_{tabel} (2,00575)$ , dengan nilai signifikan  $0,005 < 0,05$ . Yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. 3) Perilaku Konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian Jasa yaitu nilai  $t_{hitung} = 3,046$  yang artinya  $t_{hitung} (3,046) < t_{tabel} (2,00575)$ , dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$ . Yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. 4) Secara simultan Ketidak Puasan Konsumen, Diskon dan Perilaku Konsumen pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang di Sicepat Ekspres Demak yaitu nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  yaitu  $20,931 > 3,17$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Kata Kunci:** Ketidak puasan konsumen, Diskon, Perilaku konsumen, keputusan pembelian