ABSTRAKSI

Eko Susilo, nomor induk mahasiswa 152110016, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian: " Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia (Studi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Babarsari, Yogyakarta)",2011. Dosen pembimbing Sauptika Kancana, M.Si dan Didik Indarwanta, M.AB

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu " Faktor-Faktor apakah yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia" Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:"Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia".

Jenis penelitian adalah kuantitatif, Di dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kusioner (angket), teknik ini dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen PT Pos Indonesia (Persero) cabang Babarsari yogyakarta. Dikarenakan jumlah populasinya sangat banyak dan peneliti tidak mempunyai data yang pasti mengenai jumlah konsumen PT. Pos Indonesia, maka digunakan teknik penentuan sampel untuk populasi tidak terhingga dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel berjumlah 68 responden. penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan metode *Purposive Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.

Hasil dari penelitian ini setelah mengalami pengolahan data, Berdasarkan pengujian Cochran telah dilakukan pengujian sebanyak enam kali dari 22 variabel diperoleh 14 variabel yang dianggap valid, 8 variabel tidak valid. 14 variabel telah valid dari uji validitas dan uji realibilitas. Kemudian dilakukan pengolahan data lanjutan dan proses ekstraksi dalam analisis faktor, diperoleh empat faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Persero (Studi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Babarsari, Yogyakarta) yaitu faktor pertama (1) yang dinamakan faktor citra pos dengan segala kemudahannya, faktor kedua (2) dinamakan sebagai faktor keragaman paket, faktor ketiga (3) dinamakan sebagai faktor harga dan jaminan barang, dan faktor keempat (4) dinamakan sebagai kualitas pelayanan dan jangkauan.

Kata kunci : Faktor-Faktor, Keputusan Konsumen, PT. Pos Indonesia