

ABSTRAK

Shinta Puspa Dewi, 2024, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Ekspedisi Jasa Pada PT. J&T Express Di Kota Ngawi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (1) Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. Pembimbing (2) Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap keputusan penggunaan Ekspedisi Jasa pada PT. J&T Express di Kota Ngawi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebesar 384 responden. Pengambilan data primer menggunakan kuesioner dengan penyebaran melalui google form. Teknik analisis data menggunakan alat uji Structural Equitom Modeling (SEM) dengan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Ekspedisi Jasa pada PT. J&T Express di Kota Ngawi. Harga dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan ekspedisi jasa pada PT. J&T Express di Kota Ngawi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek dan Keputusan Penggunaan.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Price and Brand Image towards the Decision to Use Expedition Services at PT. J&T Express, Ngawi City.

This research aimed to determine the influence of service quality, price and brand image towards the decision to use Expedition Services at PT. J&T Express, Ngawi City. This research was quantitative with a sample size of 384 respondents. Primary data was collected using a questionnaire distributed via Google Form. The data analysis technique used the Structural Equitom Modeling (SEM) test tool with SmartPLS 3.0. The results of this research prove that service quality does not have a significant effect towards the decision to use Expedition Services at PT. J&T Express, Ngawi City. Price and brand image have a significant influence towards the decision to use expedition services at PT. J&T Express in Ngawi City.

Keywords: Service Quality, Price, Brand Image, Usage Decisions.