

ABSTRAK

Nama : Endan Juwita Putri Waruwu
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Merek Harga dan Resiko terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi JNE Cargo Cabang Kota Sibolga

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan, merek, harga, dan resiko terhadap keputusan penggunaan jasa Ekspedisi JNE Cargo Cabang Kota Sibolga. Penelitian ini menggunakan data primer yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif, analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Sibolga yang pernah menggunakan jasa JNE Cargo dimana jumlah populasinya infinite yang artinya jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat Kota Sibolga yang sudah pernah menggunakan Jasa JNE Cargo Cabang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang didapatkan dengan menggunakan uji t dan uji F menunjukkan masing-masing variabel kualitas pelayanan, merek, harga dan resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa JNE Cargo. Dalam uji koefisien determinasi didapat hasil data 68% yang dapat di jelaskan oleh kualitas pelayanan, merek, harga, dan resiko sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, merek, harga, resiko dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

Name : Endan Juwita Putri Waruwu
Study Program : Management, Faculty of Economics and Business
Title : The Influence of Brand Service Quality, Price and Risk on Consumer Decisions in Using JNE Cargo Expedition Services Sibolga City Branch

This research aims to examine the influence of service quality, brand, price and risk on the decision to use JNE Cargo Expedition services, Sibolga City Branch. This research uses primary data where data collection uses a questionnaire. In this research, the researcher used quantitative analysis, multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis with the help of SPSS 26. The population in this research is all the people of Sibolga City who have used JNE Cargo services where the population is infinite, which means the population studied is unknown. The sample in this study was 100 people from the city of Sibolga who had used JNE Cargo Branch Services. The analytical tool used is multiple linear regression. The research results obtained using the t test and F test show that each variable of service quality, brand, price and risk has a positive and significant effect on the decision to use JNE Cargo services. In the coefficient of determination test, the data obtained was 68% which could be explained by service quality, brand, price and risk, while the remaining 32% was influenced by other factors or variables not researched by the author.

Keywords : *Service quality, brand, price, risk and purchasing decision*

