

ABSTRAK

Miftah Ainul Yaqin, 1820310186, Pengaruh *Service Quality*, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman JNE agen Wedung Demak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh service quality, harga dan lokasi terhadap keputusan penggunaan barang pada JNE agen wedung demak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis pendekatan ini adalah peneitian lapangan (field research). Populasi penelitian ini adalah konsumen JNE agen Wedung Demak dengan jumlah populasi yang tidak diketahui dengan pasti (populasi infinite). Sampel penelitian ini menggunakan tehnik non probability sampling dengan jumlah responden sebanyak 97. Teknik analisis dta yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada agen JNE Wedung Demak, dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni ($3,388 > 1,986$). Variabel harga mempunyai pengaruh yan signifikan yang terhadap keputusan penggunaan pada JNE agen Wedung Demak, dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni ($3,804 > 1,986$). Variabel lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan pada JNE agen Wedung Demak, dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni ($3,379 > 1,986$). Nilai koefesian koleratif menunjukkan bahwa ... variabel keputusan peggunaan dipengaruhi oleh service quality, harga dan lokasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.

Kata Kunci: Service Quality, Harga, Lokasi dan Keputusan Penggunaan