

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Kediri

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Miftahul Munir, S.E., M.M
2. Agung Pambudi Mahaputra, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Herlinda Putri Wuryantari

NPM : 19.13021.0373

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Kediri secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana populasi yang diteliti merupakan seluruh konsumen yang telah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Kediri dalam periode 2 bulan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 92 responden dengan metode pengambilan sampel non-probability sampling yakni accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan nilai thitung 2,224 dan nilai sig. $0,029 < 0,05$; (2) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan nilai thitung 7,128 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$; (3) citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan nilai thitung 2,051 dan nilai sig. $0,043 < 0,05$; (4) kualitas pelayanan, promosi, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan nilai Fhitung 22,930 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Keputusan penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Kediri dipengaruhi oleh ketiga variabel ini sebesar 43,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Perusahaan, dan Keputusan Penggunaan Jasa