

Judul Penelitian: Pengaruh Diskon Harga, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pengguna Pada Jasa Pengiriman Shopee Exspress di Kota Kediri.

Dosen Pembimbing : Erwin Syahputra, S.E.,M.M

: ling Sri Hardiningrum, S.Pd.,M.M

Nama Mahasiswa : Refan Hardiansyah

NPM : 20.13021.0311P

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diskon harga, kualitas layanan, dan citra perusahaan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pengguna pada jasa pengiriman Shopee Express di Kota Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah melakukan transaksi seminggu terakhir di Shopee Express Kota Kediri yang berjumlah 1650 konsumen. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan rumus slovin dengan jumlah sampel 95 responden. Sumber data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan literatur. Pengukuran data penelitian ini menggunakan skala Likert. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS IBM 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel diskon harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna. Variabel kualitas layanan signifikan terhadap keputusan pengguna. Variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna. Dan variabel diskon harga, kualitas layanan, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna.

Kata Kunci: Diskon Harga, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Keputusan Pengguna, Shopee Express Kota Kediri.