

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) DI BANDAR LAMPUNG MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

OLEH :

Wayan Gunawan

JNE merupakan usaha yang bergerak di bidang pengiriman barang dan dokumen yang berpusat di Jakarta yang salah satu cabangnya berada di kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa JNE dan pengaruh tidak langsung citra merek terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di kota Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode Survey dengan teknik Kuesioner. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non-probabilitas dengan teknik purposive sampling. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 konsumen JNE. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis jalur dan Pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian ini yaitu citra merek berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa JNE di Bandar Lampung dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap keputusan penggunaan jasa JNE melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

Kata kunci : Citra merek, kepercayaan, keputusan penggunaan