

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang pada pt pos indonesia cabang lamongan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil menyebar kuesioner dengan sampel 100 responden. Analisis data menggunakan SPSS v.25 for windows dengan menguji analisis regresi linier berganda, koefisiensi determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang pada pt pos indonesia cabang lamongan, variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang pada pt pos indonesia cabang lamongan dan variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang pada pt pos indonesia cabang lamongan. Penelitian ini mendapat persamaan regresi $Y = 0.510 + 333 (X1) + 0.302 (X2) + 0.727 (X3) + e$. Hasil regresi berganda ini menunjukkan nilai Adjusted R-square sebesar sebesar 0.572 yang menunjukkan bahwa pengaruh harga, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang pada pt pos indonesia cabang lamongan sebesar 57,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Kata kunci: harga, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan