

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN BARANG
PADA PT POS INDONESIA
(Survei Pelanggan PT Pos Indonesia di Yogyakarta)

DIMAS CHOIRUL NAFIK

NIM : 141150179

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

dimasnafik@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Survei Pelanggan PT Pos Indonesia di Yogyakarta). Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan jasa pengiriman PT Pos Indonesia di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian atau penggunaan jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia di Yogyakarta. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian atau penggunaan jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia di Yogyakarta. 3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian atau penggunaan jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia di Yogyakarta. 4) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian atau penggunaan jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia di Yogyakarta.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian , Keputusan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi.