

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT  
GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)**

**(Survei Pelanggan J&T Express di Yogyakarta)**

**FEBRIAN PANJI SAPUTRA**

**141150195**

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

[febrianpanji@gmail.com](mailto:febrianpanji@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang Pada PT Global Jet Express (J&T Express) (Survei Pelanggan J&T Express di Yogyakarta). Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express 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, Persepsi Harga, dan Citra Merek secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang pada PT Global Jet Express (J&T Express) di Yogyakarta. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang PT Global Jet Express (J&T Express) di Yogyakarta. 3) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang PT Global Jet Express (J&T Express) di Yogyakarta. 4) Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang PT Global Jet Express (J&T Express) di Yogyakarta.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek