

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA  
EKSPEDISI TITIPAN KILAT DI  
KABUPATEN BULELENG**

**Oleh :**

**Kadek Pedy Wirata Kusuma, NIM. 1917041202**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan maupun secara parsial terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Instrument dalam pengumpulan data adalah metode kuisioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng. (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng.

Kata kunci : citra merek, kualitas pelayanan, keputusan penggunaan

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA  
EKSPEDISI TITIPAN KILAT DI  
KABUPATEN BULELENG**

**Oleh :**

**Kadek Pandy Wirata Kusuma, NIM. 1917041202**

**Jurusan Manajemen**

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of brand image and service quality simultaneously or partially on the decision to use Titipan Kilat expedition services in Buleleng Regency. The research design used in this research is quantitative causal. Determination of the sample in this study using a non-probability sampling technique, namely accidental sampling. The number of samples in this study were 100 respondents. The instrument in data collection is the questionnaire method and the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) brand image and service quality have a significant effect on the decision to use Titipan Kilat services in Buleleng Regency. (2) brand image has a positive and significant effect on the decision to use Titipan Kilat expedition services in Buleleng Regency. (3) service quality has a positive and significant effect on the decision to use Titipan Kilat expedition services in Buleleng Regency.*

*Keywords: brand image, service quality, usage decision*