

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA J&T EXPRESS DI SINGARAJA

Oleh

I Gede Pande Ferdian Riozananda, NIM 2017041079

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas produk terhadap keputusan pembelian, (2) citra merek terhadap keputusan pembelian, (3) kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian jasa J&T Express di Singaraja. Subjek penelitian ini yaitu orang yang sudah pernah membeli jasa J&T Express di Singaraja minimal satu kali dan objek pada penelitian ini adalah kualitas produk, citra merek, dan keputusan pembelian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa J&T Express di Singaraja, (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa J&T Express di Singaraja dan (3) kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa J&T Express di Singaraja.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, keputusan pembelian.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA J&T EXPRESS DI SINGARAJA**

Oleh

I Gede Pande Ferdian Riozananda, NIM 2017041079

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to test the influence of: (1) product quality on purchasing decisions, (2) brand image on purchasing decisions, (3) product quality and brand image on purchasing decisions for J&T Express services in Singaraja. The subjects of this study were people who had purchased J&T Express services in Singaraja at least once and the objects of this study were product quality, brand image, and purchasing decisions. The sample in this study was 140 respondents. The research method used was quantitative causal using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: (1) product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions for J&T Express services in Singaraja, (2) brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions for J&T Express services in Singaraja and (3) product quality and brand image have an effect on purchasing decisions for J&T Express services in Singaraja.

Keywords: product quality, brand image, purchasing decisions.