

## ABSTRAKSI

NAMA : FERY ANDRIANTO  
NIM : 16.1011389  
JUDUL :“PENGARUH KEPERCAYAAN ,KOMITMEN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA AGEN PELAYANAN DI PT DIANSAMUDRA *LINE* SURABAYA.”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan Kepercayaan, komitmen dan harga terhadap keputusan memilih jasa agen pelayanan di PT. Dian samudera *line*. Populasi penelitian adalah seluruh customer yang bekerja di PT. Dian samudera *line* dengan sampel yang diambil sebanyak 77 responden. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih jasa(Y), Artinya apabila kepercayaan customer meningkat adalah menandakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumen , maka Customer akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Variabel Komitmen ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih (Y) Artinya apabila perusahaan menjalin komitmen dengan customer dengan baik dan bagus dalam pelaksanaannya, maka Keputusan memilih akan semakin meningkat dan dapat menambah kinerja perusahaan. Dan variabel Harga ( $X_3$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih (Y) Artinya apabila harga yang di berikan perusahaan terhadap customer bagus, menandakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan dengan harapan konsumen

**Kata kunci** : kepercayaan,komitmen,harga,keputusan pembelian