

ABSTRAKSI

ANESYA DIKA AGUSTINA. 14.11073
KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis . 2018

Kata kunci: Kepercayaan Konsumen, Komitmen Konsumen, Keputusan Pengguna Jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui kepercayaan konsumen dan komitmen konsumen apakah memiliki hubungan secara parsial dan simultan terhadap keputusan pengguna jasa pengiriman barang.

Jenis penelitian ini mengenakan jenis kuantitatif, dengan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 pengguna jasa CV. Central Timur untuk mewakili jumlah populasi dan mendapat data yang akurat dengan menggunakan *random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, (1) variabel kepercayaan konsumen (X_1) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap keputusan pengguna jasa (Y) Artinya, jika kepercayaan konsumen meningkat terhadap perusahaan, maka kepuasan pembeli akan meningkat. (2) variabel komitmen konsumen (X_2) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap keputusan pengguna jasa (Y) Artinya, jika komitmen konsumen baik terhadap perusahaan, maka keputusan pengguna jasa akan baik pula. (3) kepercayaan konsumen (X_1), dan komitmen konsumen (X_2) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pengguna jasa (Y).