

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis bidang jasa pengiriman barang yang semakin mengalami peningkatan akan mendorong keinginan masyarakat untuk melakukan proses pengiriman agar mencapai suatu daerah atau tempat tertentu dengan waktu yang relatif cepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh harga, citra perusahaan, kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa JNE.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 115 responden yang pernah menggunakan jasa JNE Semarang. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis *statistic SPSS 23*.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa harga, citra perusahaan, kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa. Semua variabel independen yaitu harga, citra perusahaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

Kata kunci : Harga, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan. Keputusan Penggunaan jasa.