

ABSTRAK

Manajemen logistik merupakan elemen penting dalam industri dan bisnis, berperan dalam melancarkan pengiriman barang baik dalam negeri maupun luar negeri. Kemampuan untuk mengelola logistic dengan baik termasuk dalam hal waktu, biaya, kuantitas dan kualitas menjadikannya aset yang utama bagi Perusahaan. Diantara banyaknya pilihan Perusahaan logistik di Indonesia, JNE menonjol sebagai salah satu yang paling populer, didukung oleh data yang menunjukkan tingginya tingkat penggunaan jasanya berupa 45% dari responden *e-commerce* memilih JNE sebagai pilihan utamanya.

Pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *intention to use* dengan *trust* sebagai variabel mediasi dapat ditemukan dari hasil analisis penelitian ini. Data diperoleh dari 100 responden yang merupakan pengguna jasa layanan JNE yang telah melakukan penggunaan jasa minimal 1 kali dalam 1 bulan. Teknik yang digunakan ialah *partial least square* (PLS) dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* berdampak positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Interpretasi hasil ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam perencanaan strategi pemasaran bagi PT. Jalur Nugraha Ekakurir di masa mendatang.

Kata kunci : *perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use, trust*