

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Kelompok Reverensi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 masyarakat Gresik yang pernah menggunakan Jasa JNE Cabang Gresik dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis memperlihatkan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen, Motivasi berpengaruh terhadap keputusan Konsumen, dan Kelompok Referensi berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Kelompok Referensi, Keputusan Konsumen JNE Cabang Gresik.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Trust, Service Quality, Motivation and Reference Groups on Consumer Decisions Using PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Branch of Gresik. Then a literature review and hypotheses were prepared, as well as data obtained from questionnaires distributed to 100 Gresik people who had used the JNE Gresik Branch Services by using nonprobability sampling technique. Testing is done using path analysis. The results of the analysis show that Trust influences Consumer Decisions, service quality influences Consumer Decisions, Motivation affects Consumer decisions, and Reference Groups influence Consumer Decisions.

Keywords: Trust, Service Quality, Motivation and Reference Group, Consumer Decision of JNE Gresik Branch.