

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEHANDALAN,  
DAN JAMINAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA  
(studi pada Kp JNE Mojoagung)**

**ABSTRAKSI**

Oleh:

**LUTFILLAILI**

Dosen Pembimbing

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pengguna jasa, mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan terhadap keputusan pengguna jasa, mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap keputusan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan. Populasi pengguna jasa pada KP JNE Mojoagung dengan sampel penelitian sebanyak 94 orang, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan konsumen berkontribusi terhadap keputusan pengguna jasa di KP JNE Mojoagung, Kehandalan berkontribusi terhadap keputusan pengguna jasa di KP JNE Mojoagung, dan Jaminan berkontribusi terhadap keputusan pengguna jasa di KP JNE Mojoagung.

***Kata Kunci:* Kepercayaan konsumen, Kehandalan, Jaminan dan Keputusan Pengguna Jasa.**