

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan Citra terhadap Keputusan Pemakaian Jasa taksi PT. Putra Perdana Indoniaga Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan Citra terhadap Keputusan Pemakaian Jasa secara parsial. Penelitian dilakukan pada Konsumen PT. Putra Perdana Indoniaga Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. Putra Perdana Indoniaga Jember sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas) dan uji hipotesis (uji t, dan koefisien determinasi). Data diolah menggunakan IBM SPSS 20. Hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, harga dan Citra berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada konsumen taksi PT. Putra Perdana Indoniaga Jember.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Citra dan Keputusan Pemakaian Jasa.*

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is how the influence of Service Quality, Price and Image on Decision of Taxi Service Usage PT. Putra Perdana Indoniaga Jember. The purpose of this research is to know and analyze the influence of Service Quality, Price and Image to Partial Service Decision. Research conducted on Consumer PT. Putra Perdana Indoniaga Jember. Population in this research is all consumer of PT. Putra Perdana Indoniaga Jember as many as 100 respondents. Sampling technique using purposive sampling. The analytical tools used include test instrument (test of validity and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test) and hypothesis test (t test, and coefficient of determination). Data processed using IBM SPSS 20. The results show that the variable Quality Service, price and image significantly influence the Decision of Service Usage on taxi consumers PT. Putra Perdana Indoniaga Jember.

Keywords: *Service Quality, Price, Image and Service Usage Decision.*