

ABSTRAK

Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pospay Kabupaten Bandung

Aplikasi pospay merupakan sebuah inovasi dalam sistem pembayaran yang memungkinkan penggunanya melakukan pembayaran tagihan melalui aplikasi berbasis teknologi. Beberapa konsumen akan memutuskan menggunakan aplikasi ini tergantung bagaimana citra mereknya, jika citra mereknya baik maka konsumen akan memutuskan menggunakannya. Konsumen juga cenderung membandingkan kualitas layanan yang ada dalam aplikasi pospay dengan aplikasi serupa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi pospay di Kabupaten Bandung. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian ini adalah 60 responden yang dipilih secara acak. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda pada taraf signifikansi sebesar 5%. Berdasarkan hasil penelitian baik secara simultan dan parsial memperlihatkan bahwa citra merek dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan aplikasi pospay Kabupaten Bandung.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

The Influence Of Brand Image And Service Quality On The Decision To Use The Pospay Application In Bandung Regency

The pospay application is an innovation in the payment system that allows users to pay bills through technology-based applications. Some consumers will decide to use this application depending on how the brand image is, if the brand image is good then consumers will decide to use it. Consumers also tend to compare the quality of service in the pospay application with similar applications. This study aims to determine, describe and analyze the effect of brand image and service quality on decisions to use the pospay application in Bandung Regency. The method that researchers use in this research is descriptive and verification analysis method. The sample of this study was 60 respondents who were randomly selected. The analysis method used in this research is multiple linear analysis at a significance level of 5%. Based on the results of the study both simultaneously and partially, it shows that brand image and service quality have a positive and significant effect on the decision to use the Bandung Regency pospay application.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Usage Decision