

PENGARUH *PERSONAL SELLING*, *ELECTRONIC WORTH OF MOUTH* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PADA MJP CARGO DENPASAR

Abstrak

Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli. Keputusan pemakaian jasa yang meningkat tentunya dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, seringkali perusahaan tidak mencapai target karena keputusan pemakaian jasa yang menurun. Fenomena yang terjadi di MJP Cargo Denpasar adalah volume penjualan yang fluktuasi dan pencapaian target yang tidak terealisasi disebabkan oleh kurangnya pemasaran dan promosi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *personal selling*, *electronic word of mouth* dan *brand image* terhadap keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang dan memakai jasa MJP Cargo Denpasar dengan sampel 90 orang konsumen.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus hair. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan software SPSS versi 25.

Bedasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar yang berarti semakin meningkat *personal selling* maka semakin meningkat pula keputusan pemakaian jasa. *Electronic worth of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar. Hal ini berarti semakin meningkatnya *electronic worth of mouth*, maka akan meningkatkan keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar. Hal ini berarti semakin meningkatnya *brand image*, maka akan meningkatkan keputusan pemakaian jasa pada MJP Cargo Denpasar.

Kata kunci : *Personal Selling, Electronic Worth of Mouth, Brand Image, Keputusan Pemakaian Jasa*