

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Jasa Ekpedisi PT. Pos Indonesia. (Studi Kasus Generasi Z)**

**Rahmat Hidayat 1) Windarko, S.T., M.M. 2)**

**1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh dari Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Jasa Ekpedisi PT. Pos Indonesia dengan studi kasus para konsumen Generasi Z. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang berisi beberapa pernyataan terkait variabel-variabel penelitian. Sampel yang digunakan sebanyak 113 sampel. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program Smartpls 3. Untuk pengujian hipotesisnya menggunakan pendekatan SEM, yang dilakukan dengan dua tahap yaitu outer model dan inner model. Dimana pada pengujian outer model untuk menguji indikator-indikator variabel apakah validitas dan reliabilitas. Sedangkan untuk pengujian inner model untuk mengetahui apakah ada nya pengaruh terhadap variabel penelitian sesuai dengan hipotesis- hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, minat beli memediasi pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan, citra merek terhadap keputusan pembelian

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek,Minat Beli, Keputusan Pembelian, Ekspedisi, Pos Indonesia**