

## **ABSTRAK**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2025**

**Putri Wulan Fortuna**

**1202019205**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Freight Forwarding Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi kasus pada PT. Freight Liner Indonesia)**

139 + xvi halaman, 17 tabel, 5 gambar, dan 8 lampiran

### **Uraian Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, persepsi harga, dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa freight forwarding pada PT. Freight Liner Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner sebanyak 110 responden. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Pada uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan pada uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa freight forwarding. Sedangkan persepsi harga dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa freight forwarding. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 62% sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui. Dalam sudut pandang Islam, setiap variabel dalam penelitian ini sudah mendukung sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Persepsi Harga, Lokasi, dan Keputusan Penggunaan**

## **ABSTRACT**

**Faculty of Economics and Business**

**S-1 Management Major**

**2025**

**Putri Wulan Fortuna**

**1202019205**

***The Influence of Service Quality, Company Image, Price Perception and Location on the Decision to Use Freight Forwarding Services and Its Review from an Islamic Perspective (Case Study at PT. Freight Liner Indonesia).***

*139 + xvi pages, 17 tables, 5 figures, and 8 attachments*

### **Abstract Description**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, company image, price perception, and location on decisions to use freight forwarding services at PT Freight Liner Indonesia. The research method used in this research is quantitative method. The data used in this study are primary data obtained from filling out a questionnaire of 110 respondents. The data quality test used in this study is the validity test and reliability test. In the classical assumption test used in this study are normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Meanwhile, the hypothesis tests used in this study are multiple linear regression tests, coefficient of determination tests, t tests and F tests. The results of this study indicate that the variables of service quality and company image have a positive and significant effect on the decision to use freight forwarding services. While price perceptions and location have no effect on the decision to use freight forwarding services. The coefficient of determination test results amounted to 62% while the remaining 38% was influenced by other unknown variables. In the Islamic point of view, each variable in this study has supported as described in the Qur'an and Hadith.*

*Keywords: Service Quality, Company Image, Price Perception, Location, and Usage Decision*