

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI
PANDAAN**



Oleh:

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF

NPM: 14.1.02.09468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI
PANDAAN**



Oleh:

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF

NPM: 14.1.02.09468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Pandaan

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah memakai jasa pengiriman di JNE di Pandaan, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,345 dan tingkat signifikansi 0,000 dan variabel harga juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,273 dan tingkat signifikansi 0,000.

Sedangkan uji kelayakan model menggunakan Koefisien determinasi (R^2) dengan nilai *R Square* sebesar 0,723 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan dan harga terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan adalah sebesar 72,3% sedangkan 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : Kualitas Layanan, harga, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and price variables on customer satisfaction in PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) branch Pandaan Pasuruan

The population in this research were consumers who have been used delivery services in JNE Pandaan, sampling technique in this research was using purposive sampling and the samples that been used in this research as many as 100 respondents. The type of data used in this research is the primary data by using questionnaires. The analysis technique that been used is multiple linear regression analysis.

The results showed that the service quality had a significant and positive influence on customer satisfaction with regression coefficient of 0.345 and 0.000 significance level and price variable also have significant and positive influence on customer satisfaction with regression coefficient equal to 0,273 and level of significance 0.000.

While the model feasibility test using coefficient of determination (R^2) with R Square value of 0.723 it shows that the influence of independent variables consisting of service quality and price to the dependent variable that is customer satisfaction is 72.3% while 27.7% is influenced by the other variables outside research.

Keywords: service quality, price, and customer satisfaction.

Nama Mahasiswa

NPM

Tanggal Masuk

Tanggal Selesai

Abstrak ini adalah memang betul translasi dari L.A. BAHASA sesuai dengan aslinya yang telah disetujui oleh dosen pembimbing

Petugas L.A. BAHASA

