

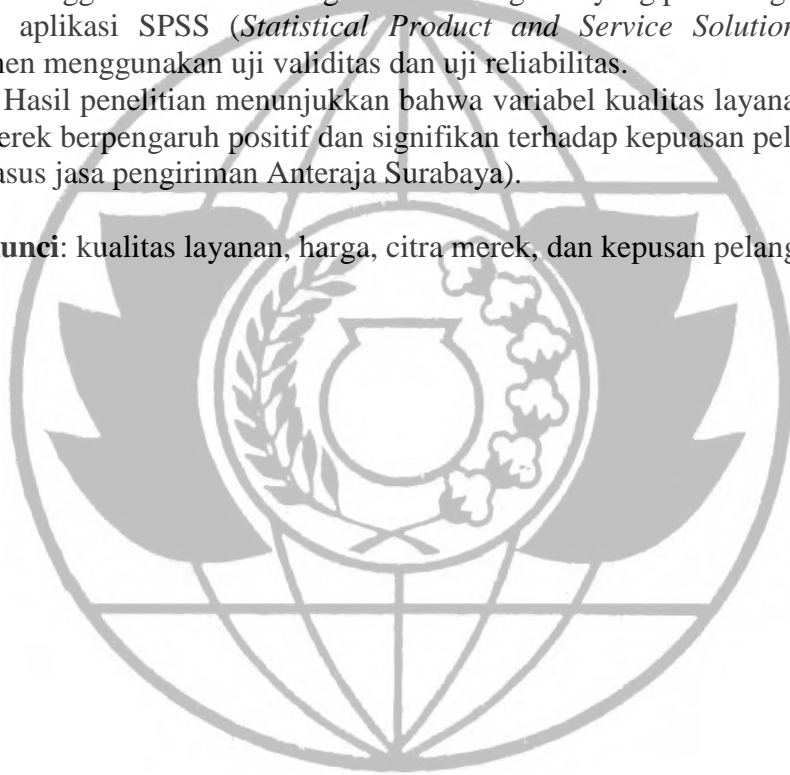
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan (studi pada kasus jasa pengiriman Anteraja Surabaya).

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat kausal komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari pelanggan jasa pengiriman Anteraja di Surabaya yang berusia diatas 21 tahun dan pernah menggunakan jasa pengiriman Anteraja di Surabaya. Data diambil dengan menggunakan metode *sampling incidental*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang perhitungannya dibantu dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada kasus jasa pengiriman Anteraja Surabaya).

**Kata kunci:** kualitas layanan, harga, citra merek, dan kepuasan pelanggan



## ***ABSTRACT***

This research aimed to examine and analyze the effect of service quality, price, and brand image on the customers' satisfaction (A Case Study on Anteraja shipping service Surabaya).

This research was categorized into causal comparative with the quantitative research approach. The research sample used 100 respondents consisted of customers at Anteraja shipping service Surabaya who were over 21 years old and had ever used Anteraja delivery services in Surabaya. The research data used incidental sampling method. Furthermore, the research data collection used questionnaires. Meanwhile, the research data analysis method used multiple linear regression analysis calculated with instrument of SPSS application (Statistical Product and Service Solution). The test instrument was validity test and reliability test.

The research result showed that the variables of service quality, price, and brand image had a positive and significant effect on the customers' satisfaction (A Case Study on Anteraja shipping service Surabaya).

**Keywords:** Service Quality, Price, Brand Image, Customers' Satisfaction



