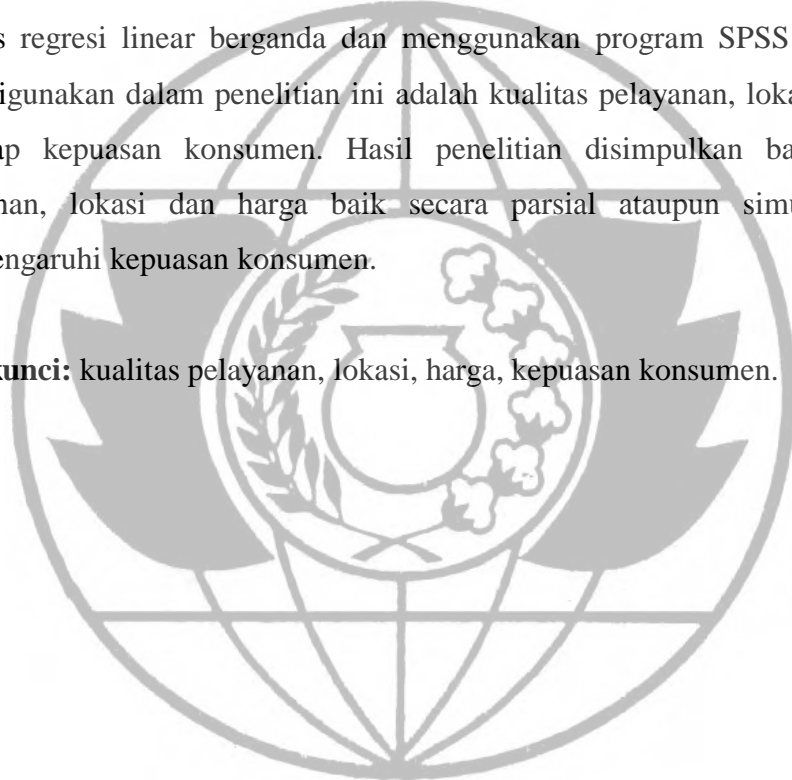


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kausal komparatif (*Causal Comparative Research*). Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan sumber data primer. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan menggunakan program SPSS 23. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan harga baik secara parsial ataupun simultan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan konsumen.



## ABSTRAK

*This research aimed to find out the effect of service quality, location and price on the customers' satisfaction at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). This research was causal-comparative. Meanwhile, the research data was quantitative data and used primary data source. Furthermore, the number of research respondents was 96 people. Moreover, the research data analysis used multiple linear regression analysis and the SPSS program 23. The variables used in this study are service quality, location, and price on customer satisfaction. The research result concluded that partially and simultaneously the variables of service quality, location, and price affected the customers' satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Location, Price, Customers' Satisfaction*

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 26/8/22

M. Falsaf, S.Pd., M.Pd  
STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia