

## ABSTRAK

### KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. JNE KAWALUYAAN CABANG KOTA BANDUNG

Ghina Mardhiyah

Permasalahan dalam penelitian yang diteliti peneliti yaitu apakah kualitas Layanan dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui adanya Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. JNE Kawaluyaan Kota Bandung. Kualitas Layanan dan Harga yaitu *variable independent* ( $X_1X_2$ ). Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Sampel penelitian pada PT. JNE Kawaluyan Kota Bandung sebanyak 98 responden dari populasi yang dihitung menggunakan rumus slovin. Data diambil dari hasil kuesioner dan diolah untuk kemudian diuji dengan statistika dengan program SPSS. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hal ini menunjukkan semakin baik Kualitas Layanan dan Harga maka akan mempengaruhi kepuasan Pelanggan pada jasa kirim JNE Kawaluyaan Kota Bandung. Besarnya pengaruh diperoleh berdasarkan angka  $R^2$  (*R Square*) yaitu sebesar 0,880 atau (88,0%)

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

**ABSTRACT*****QUALITY OF SERVICE AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT PT.  
JNE KAWALUYAAN BANDUNG***

Ghina Mardhiyah

*The problem in the research being researched by researchers is whether service quality and price have an effect on customer satisfaction. The research objective was to determine the influence of Service quality and price on customer satisfaction at PT. JNE Kawalayaan, Bandung City. Service Quality and Price are independent variables (X1X2). Customer Satisfaction as the dependent variable (Y). Research samples at PT. JNE Kawalayaan Bandung City as many as 98 respondents from the population calculated using the Slovin formula. The data were taken from the results of the questionnaire and processed and then tested with statistics using the SPSS program. The analytical method used is multiple linear regression analysis method. This shows that the better the quality of service and price, it will affect customer satisfaction at the JNE Kawalayaan delivery service in the city of Bandung. The amount of influence is obtained based on the number R2 (R Square) which is equal to 0.880 or (88.0%)*

*Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*