

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG CITEUREUP CIMAH

Oleh

Rohmah Yulianti

1111218266

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan jumlah pelanggan serta berbagai keluhan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian harga dan kualitas layanan yang diterima pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t , uji f dengan menggunakan SPSS25. Variabel independen dalam penelitian ini adalah harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi sebesar 3,17% menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 68,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Ekspedisi, J&T Express Cabang Citeureup Cimahi

ABSTRACT**THE EFFECTS OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF J&T EXPRESS CITEUREUP CIMAHI BRANCH****By :****Rohmah Yulianti****1111218266**

This research was motivated by the decrease of customers and various complaints relating towards price discrepancy and the service quality customers received. This research aims to analyze the effects of price and service quality on customer satisfaction. The research methods are qualitative methods with descriptive and verifiable approaches. The research sample of 100 respondents was determined using the slovin formula a 10% margin of error (e). Data was obtained through questionnaire distribution, the analyzed using multiple linear regression, t test, f test using SPSS25, the independent variables in this research are price (X1) and service quality (X2), whereas the dependent variable is customer satisfaction (Y). The results of this research shows that price and service quality give a positive and significant impact on customer satisfaction partially or simultaneously. The coefficient of determination value of 3.17% shows that price and service quality could explain the variety of customer satisfaction, while the rest 68.3% are influenced by other factors outside of research.

Keywords : Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Expedition, J&T Express Citeureup Cimahi Branch