

ABSTRAK

Aldi Falintino, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express di Kota Sumenep. Skripsi : Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing: Nurdody Zakki, SE., M.SM.

Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan bahwa suatu produk atau layanan memberikan tingkat kepuasan yang mungkin lebih atau kurang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi yaitu masyarakat yang menggunakan jasa JNE Express di Kota Sumenep. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini teknik snowball sampling dengan pendekatan non-probability sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner. Analisis data yang digunakan adalah Uji Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. JNE Express di Kota Sumenep. Berdasarkan Uji t menyatakan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Aldi Falintino, 2022. *The Influence of Service Quality, Price, And Delivery Time On JNE Express Customer Satisfaction in Sumenep City.* Thesis : Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Wiraraja University. Supervisor: Nurdody Zakki, SE., M.SM.

Customer satisfaction is the result of the customer's assessment that a product or service provides a level of satisfaction that may be more or less.

This type of research is quantitative research, with the population, namely people who use JNE Express services in Sumenep City. The sampling technique in this study was a snowball sampling technique with a non-probability sampling approach. Data collection is done by using a questionnaire. Analysis of the data used is Descriptive Statistics Test, Data Quality Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test, and Hypothesis Testing.

This research shows that Service Quality, Price, and Timely Delivery have a simultaneous effect on Customer Satisfaction. JNE Express in Sumenep City. Based on the t test, it states that partially the variables of Service Quality, Price, and Timeliness have a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Price, Timely Delivery, Customer Satisfaction*