

Analysis Of the Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction (Case Study at JNE Corolet Branch, South Tangerang Region)

By Putri Nafra Berliana

Abstract

This study uses quantitative descriptive methods conducted on JNE Corolet branch customers. The purpose of this study is to analyze and prove whether JNE Corolet Branch customer satisfaction is influenced by service quality and price. The population in this study is JNE Corolet Branch customers in South Tangerang area, Serua Indah Village, Ciputat District. The sample is 99 respondents JNE Corolet Branch customers using non-probability methods, purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires to JNE Corolet Branch customers in the form of Google Forms. The analysis technique is using the Partial Least Square (PLS) method with Smart PLS 3.0 Software. The result showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction. For the variable price does not significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)

Oleh Putri Nafra Berliana

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pelanggan JNE Cabang Corolet. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan membuktikan apakah kepuasan pelanggan JNE Cabang Corolet dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan JNE Cabang Corolet di daerah Tangerang Selatan, Kelurahan Serua Indah, Kecamatan Ciputat. Sampelnya sebanyak 99 responden pelanggan JNE Cabang Corolet dengan metode *non-probability, purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pelanggan JNE Cabang Corolet dalam bentuk *Google Form*. Teknik analisisnya yaitu menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* dengan *Software Smart PLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan