

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) WILAYAH SEMARANG**

MUHAMMAD HAFIZ ZAKARIA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102267@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan bisnis jasa pengiriman barang/kurir pada saat ini yang sangat ketat, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) berusaha untuk menempatkan dirinya sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang mampu memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dengan kualitas yang baik kepada para konsumen. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Purposive. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 orang pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Data penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuisioner yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Model persamaan tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 16. Berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan harga (X3) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) secara positif dan signifikan.

Dalam penelitian ini variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas produk. Hal ini merupakan suatu hal yang harus dipertahankan dan diprioritaskan oleh perusahaan JNE agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diperoleh dengan memberikan kualitas produk yang bermanfaat bagi pelanggan, dan terus meningkatkan produk dengan menambah variasi produk yang sudah ada dengan yang lebih bermanfaat bagi pelanggan. Sehingga PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan,Harga, Kepuasan Pelanggan

THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON THE CUSTOMER SATISFACTION AT PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) REGIONAL SEMARANG

MUHAMMAD HAFIZ ZAKARIA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102267@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

In the face of competition the business of freight / courier at the moment are very tight, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) is trying to position itself as a freight company that can provide delivery service with a good quality to consumers. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) should know the factors that affect customer satisfaction

The research aims to analyze how the influence of product quality, service quality, and price toward customer satisfaction. Sampling method used is purposive sampling. Sample consisted of 100 customers of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). This research data obtained from the questionnaires were subsequently analyzed using multiple linear regression analysis. The model equations are processed using SPSS for Windows version 16.0. Based on the results of hypothesis testing of the F test show that all the independent variables, namely product quality (X1), service quality (X2), and price (X3) jointly or simultaneously affect customer satisfaction (Y) in positive and significant.

In this research, the most dominant variable affecting customer satisfaction is the variable product quality. This is a matter that must be maintained and prioritized by the JNE company in order to enhance customer satisfaction. Customer satisfaction is obtained by providing quality products that are beneficial for customers, and continuously improve the product by adding variations of existing products with more useful for customers. Thus, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) is expected to improve customer satisfaction.

Keyword : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction