

ABSTRAK

Nama : Adi Maulana
Program studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan J&T Sebagai Jasa Pengiriman Di Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan J&T Sebagai Jasa Pengiriman di Kota Lhokseumawe. Dengan variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan dengan membagikan kepada siapa saja orang yang datang untuk membutuhkan pelayanan J&T di Kota Lhokseumawe dengan jumlah 102 responden, dimana penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana peneliti bertemu dengan pengunjung yang membutuhkan pelayanan J&T di Kota Lhokseumawe yang dianggap memenuhi kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 responden. Pengukuran instrument penelitian ini menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang terdiri dari uji analisis data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan perangkat lunak dengan program SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Kota Lhokseumawe, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen di J&T Kota Lhokseumawe, sedangkan variabel Ketepatan Waktu Pengiriman juga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Kota Lhokseumawe.

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

ABSTRACT

Name : Adi Maulana
Study Program : Management
Title : *The Influence of Service Quality, Price, and Delivery Timeliness on Customer Satisfaction in Using J&T as a delivery service in Lhokseumawe City*

This study aims to determine how the influence of service quality, price and delivery timeliness on consumer satisfaction in using J&T as a delivery service in Lhokseumawe City. With the independent variables in this study are service quality, price and delivery timeliness. While the dependent variable is consumer satisfaction. This type of research uses a quantitative method, data collection using a questionnaire containing questions and statements by distributing to anyone who comes to need J&T services in Lhokseumawe City with a total of 102 respondents, where sampling in this study uses Purposive Sampling, namely a sampling method where researchers meet with visitors who need J&T services in Lhokseumawe City who are considered to meet certain criteria relevant to the study can be used as samples so that the number of samples in this study is 102 respondents. Measurement of this research instrument uses a Likert scale. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis consisting of data analysis tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using software assistance with the SPSS (Statistical Program for Social Science) program. The results of this study indicate that Service Quality has an effect on Consumer Satisfaction at J&T Lhokseumawe City, Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction at J&T Lhokseumawe City, and the variable of delivery timeliness also has an effect on Customer Satisfaction at J&T Lhokseumawe City.

Keyword : *Service Quality, Price, Delivery Timeliness and Customer Satisfaction*