

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI BANJARNEGARA

M. Farid Al Fayed

Email: Mohamad.farid1106@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Drs. Subarjo, M.Si

Email:

Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Banjarnegara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menjadikan pelanggan jasa pengiriman J&T Express di Banjarnegara sebagai populasi penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), koefisiensi regresi linear berganda, uji kolerasi berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, uji f menggunakan IBM SPSS 20.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Banjarnegara.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, ketepatan waktu, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PUNCTUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION ON J&T EXPRESS DELIVERY SERVICES IN
BANJARNEGARA**

M. Farid Al Fayed

Email: Mohamad.farid1106@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Drs. Subarjo, M.Si

Email:

Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

This study aims to determine the effect of service quality, punctuality, and price on customer satisfaction on J&T Express delivery services in Banjarnegara. The research method used is a quantitative approach by making the J&T Express delivery services in Banjarnegara customers as the research population. Sampling was carried out by non probability sampling method using purposive sampling technique with a total of 100 respondents. The data analysis used in this research is validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicolinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression coefficient, multiple correlation test, determination coefficient test (R²), t test, f test using IBM SPSS 20.

This study aims to explain whether there is an effect of service quality, punctuality, and price on customer satisfaction on J&T Express delivery services in Banjarnegara.

Keywords: service quality, punctuality, price, customer satisfaction.