

## ABSTRAKSI

**Judul** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA JASA PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. Tiki JNE cabang Semarang**  
**Nama** : **Angga Kusuma Dewi**  
**NIM** : **D2D605154**  
**Jurusan** : **Administrasi Bisnis**

---

---

Pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pada konsumen untuk perusahaan jasa. Selain pelayanan, faktor harga juga menjadi bahan pertimbangan sebelum memilih jenis jasa yang akan dipakai. Hal yang paling mendasar yang dihadapi JNE adalah kesesuaian antara kualitas pelayanan dan harga produk jasa yang akan membuat pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan dan kemudian munculah rasa loyal pada perusahaan

Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dari seluruh pengguna jasa pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Semarang yang populasinya tidak diketahui jumlahnya. Tipe penelitian ini menggunakan *explanatory research* dan teknik samplingnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Data dianalisis dengan analisis tabel silang, regresi linier sederhana dan regresi berganda, Koefisien Determinasi. Pengujian hipotesis menggunakan statistik dengan bantuan program SPSS versi 12.0.

Dari perhitungan statistik diketahui: pertama, persamaan regresi linear sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu  $Y = 4,929 + 0,139 X_1$  bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan nilai b positif. Kedua, Persamaan regresi linear sederhana antara harga produk jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah  $Y = 8,787 + 0,653 X_2$  bahwa ada pengaruh antara harga produk jasa terhadap kepuasan dan nilai b positif. Ketiga, sebanyak 52% koefisien determinasi dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sisanya 48% dijelaskan oleh variabel lain diluar kualitas pelayanan. Keempat, pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil perhitungan adalah  $Y = 4,240 + 0,115 X_1 + 0,242 X_2$ . Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga produk jasa secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di mana nilai  $b_1$  dan  $b_2$  positif.

Saran yang dapat disampaikan penulis adalah perusahaan perlu memberikan diskon kepada pelanggan yang melakukan pemakaian ulang. Petugas hendaknya lebih tanggap terhadap keluhan pelanggan dan bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan.