

Abstraksi

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Kiriman Pos Express Pada PT.Pos
Indonesia cabang Semarang Erlangga**

Nama : Sofyan Pratama
NIM : D2D 302314
Jurusan : Administrasi Bisnis

Perusahaan jasa tidak terlepas dari konsep pemasaran sebagai strategi yang tetap relevan dengan kondisi yang dihadapi. Dalam *relationship marketing* atau lebih dikenal dengan pemasaran berdasarkan kemitraan, perusahaan akan berubah dari sales driven yaitu perusahaan lebih menekankan pada penjualannya agar menciptakan dan menjaga kepuasan konsumen. Salah satu hal yang paling esensial dalam menciptakan dan mempertahankan konsumen adalah pelayanan yang unggul dan faktor harga. Jika kualitas pelayanan dan harga pengirim Pos Express telah sesuai dengan baik, maka konsumen akan menjadi loyal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatory dengan jenis data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer melalui kuesioner terhadap 100 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik sampling aksidental. Hasil penelitian dianalisa secara kuantitatif yaitu analisa data dengan menggunakan rumus statistic regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS serta analisa kualitatif untuk menjelaskan hasil penelitian yang tidak dapat dijelaskan dengan perhitungan angka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong sangat baik. Harga yang ditetapkan kepada konsumen tergolong sangat sesuai dan kepuasan konsumen sangat puas. Didalam setiap variabel tersebut sangat berpengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 75 persen, namun ada sebagian kecil responden yang merasa pelayanannya masih kurang maksimal. Ada juga pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 66,3 persen, namun ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa harga belum sesuai dengan kompetitor yang lain. Dan pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 77,2 persen, namun ada sebagian kecil responden yang merasa kurang puas.

Masih perlu ditingkatkan lagi antara kualitas pelayanan dan harga yang selama ini diberikan kepada pengguna jasa pos express agar kepuasan konsumen meningkat. Didalam faktor kualitas pelayanan diminta untuk lebih mengandalkan petugas dalam menghadapi keluhan, dan juga harus memperhatikan faktor harga yang selama ini diberikan kepada konsumen dalam hal penetapan harga yang lebih murah. Untuk itu perusahaan disarankan agar meningkatkan kepuasan konsumen.