

# ABSTRAK

SILVIA PUTRI PATRICIA, 1916120019

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI *J&T EXPRESS* PADA MASYARAKAT KECAMATAN CURUG KABUPATEN TANGERANG

SKRIPSI : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen

(xiii + 111+ Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi *J&T Express* Pada Masyarakat Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 26. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Dari hasil uji t (parsial) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diperoleh Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 4,402 > 1,983$  Sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Adapun nilai pengaruhnya 31,5% Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi *J&T Express* Pada Masyarakat Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang. Hasil uji t (parsial) untuk variabel Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diperoleh Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,536 > 1,983$  Sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Adapun nilai pengaruhnya 43,2% Hal ini membuktikan bahwa variabel harga (X2) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi *J&T Express* Pada Masyarakat Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang. Hasil uji F (Simultan) pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 118,943 > 3,09$  Sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel harga (X2) secara bersama (simultan) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada *model summary* = 0.704 atau setara dengan 70,4% sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.