

ABSTRAK**Nur Khofiyah, 1720210205, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE.**

kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah pelanggan merasa puas atau tidak dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Khususnya ketepatan waktu pengiriman yang sering menjadi permasalahan dikalangan pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer dari sampel pelanggan JNE Cabang Jepara. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode wibisono dan diperoleh 97 responden sebagai sampel penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian pada pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reabilitas hasilnya semua instrument valid dan reliabel. Uji asumsi klasik dapat dinyatakan bahwa data normal, sedangkan uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 160, uji t dengan hasil yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan $< 0,05$ di setiap variabelnya, untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,281 > 1,661$), variabel harga (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,312 > 1,661$), variabel ketepatan waktu pengiriman (X_3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,943 > 1,661$). Uji koefisien determinasi, ditunjukkan pada Adjusted R Square sebesar 0,873 atau 87,3%, dan uji f ditunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($221,372 > 2,70$) dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Jepara.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.