

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa interview (wawancara) dan kuisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling* dengan sampel sebanyak 75 responden. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, koefisien determinan R²). Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, promosi dan harga, semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang JNE di Besuki.

Kata kunci : kualitas pelayanan, promosi, harga , kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, promotion and price on customer satisfaction. In this study, data was collected using tools in the form of interviews (interviews) and questionnaires. The sampling technique used random sampling with a sample of 75 respondents. The analysis used includes the data instrument test (validity and reliability tests), classic assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t test, determinant coefficient R²). From the results of the analysis, it can be seen that the variables of service quality, promotion and price all have a positive effect on customer satisfaction at JNE's freight forwarder in Besuki.

Keyword : *quality of service, promotions, prices, customer satisfaction.*

