

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari *brand image*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman JNE. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen pengguna jasa pengiriman JNE. Sampel yang digunakan sebanyak 140 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *brand image*, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman JNE.

Kata Kunci: *Brand image*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of brand image, price, and quality of service on customer satisfaction on JNE delivery services. This type of research is quantitative descriptive. The population in this study is consumers who use JNE delivery services. The sample used as many as 140 respondents. Analysis tools use multiple linear regressions. The results prove that the brand image, price, and quality of service are based on customer satisfaction of JNE delivery services.

Keywords: Brand image, Price, Quality of Service, Consumer satisfaction.

