

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JALUR  
NUGRAHA EKA KURIR (JNE) CABANG JEMBER JL. GAJAH MADA  
NOMER 236**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember dengan sampel sebanyak 70 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik random. Dalam penelitian ini terdapat beberapa grand desain responden diantaranya usia, jenis kelamin, domisili dan frekuensi kedatangan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 21. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini variabel kepuasan (X1), kepercayaan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif signifikan (parsial). Koefisien determinasinya mendapat sumbangan 65% terhadap kepuasan pelanggan. 35% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Tingkat Kepercayaan, Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF TRUST, PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANGJEMBER JL. GAJAH MADA NOMER 236**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the Effect of Trust Level, Price and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Tiki Nugraha Ekakurir (JNE) Jember Branch. In this study data collection used a questionnaire. The population in this study were all customers at PT Tiki Jember Nugraha Ekakurir (JNE) Line (JNE) with a sample of 70 respondents. The sampling method uses a random technique. In this study there were several grand designs of respondents including age, gender, domicile and frequency of arrival. The analytical method used is multiple linear regression with SPSS version 21. The results of the regression analysis in this study the satisfaction variable (X1), trust (X2) and service quality (X3) have a significant positive effect (partial). The determination coefficient gets a 65% contribution to customer satisfaction. 35% is influenced by other variables outside of this study.*

*Keywords: Level of Trust, Price, Quality of service, Customer Satisfaction.*