

ABSTRAK

Dengan berkembangnya bisnis perdagangan pada saat ini, mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para konsumen. Pelaku bisnis membutuhkan pasangan dalam menyalurkan barangnya, yakni perusahaan jasa yang bergelut dalam bidang jasa logistik atau pengiriman barang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *product*, *price*, *people* dan *process* terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ekspedisi JNE Cabang Jember. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang konsumen yang telah menggunakan jasa ekspedisi JNE Cabang Jember. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dan wawancara. Sedangkan metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *Purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t dan F uji . Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *product*, *Price*, *People* dan *Process* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ekspedisi JNE Cabang Jember. Secara simultan variabel *product*, *price*, *people*, dan *process* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ekspedisi JNE Cabang Jember.

Kata Kunci : *Product*, *price*, *people*, *process* dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

With the development of trading business at this time, encourage business people to be able to channel their products to consumers. Businessmen need a partner in distributing goods, ie service companies that wrestle in the field of logistics services or delivery of goods. The purpose of this research is to analyze the influence of product, price, people and process on customer satisfaction at JNE Branch expedition service company Jember. Respondents in this study amounted to 100 consumers who have been using JNE Branch expedition services Jember. Data collection techniques used in this study are observation, questionnaires, and interviews. While the method used in the determination of the sample is Purposive sampling. Data analysis techniques used are multiple linear regression, t test and F test. The results showed that the variables of product, Price, People and Process have a significant positive influence on customer satisfaction at JNE Branch expedition service company Jember. Simultaneously variable product, price, people, and process have a significant positive influence to customer satisfaction at service company of JNE Jember Branch expedition.

Keywords : product, price, people, process and customer satisfaction

