

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen PPS Gresik, ini ditulis oleh Hanita Zahriani, NIM 12402183204, dengan dosen pembimbing Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam hal pengiriman barang. Penelitian ini dilatar belakangi pada pengaruh Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Brand Image* terhadap kepuasan konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang. Fokus masalah yang terdapat dalam penelitian ini Apakah Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Brand Image secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Agen PPS Gresik. Dan tujuan penelitian yakni mengetahui pengaruh dari masing-masing dan serempak kualitas harga, kualitas pelayanan, lokasi, dan *brand image* sub agen JNE PPS terhadap kepuasan pelanggan penggunaan jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir PPS Gresik.

Penelitian ini menggunakan kategori metode penelitian kuantitatif. Penelitian berikut dilaksanakan di kantor sub agen JNE PPS Gresik. Teknik yang digunakan adalah *sampling purposive*. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder untuk Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji keabsahan data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan memakai bantuan *Software IBM SPSS 25*.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Harga dengan nilai t hitung sebesar (3,168), Kualitas Pelayanan dengan nilai t hitung sebesar (2,879), Lokasi dengan t hitung sebesar (2,076), dan Brand image dengan nilai t hitung sebesar (6,515) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen di JNE Agen PPS Kabupaten Gresik. Secara Bersama-sama bahwa Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Brand image berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel bebas yang di teliti mampu menjelaskan sebesar 77,3 % terhadap kepuasan konsumen dan sisanya 22,7% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Brand Image*, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled The Influence of Price Quality, Service Quality, Location and Brand Image on Consumer Satisfaction in the Use of Freight Forwarding Services PT. The Nugraha Ekakurir (JNE) Path for PPS Gresik Agent, this was written by Hanita Zahriani, NIM 12402183204, with the supervisor Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

PT. Jalan Nugraha Ekakurir is a service company engaged in the delivery of goods. This research is motivated by the influence of Price Quality, Service Quality, Location and Brand Image on consumer satisfaction in the use of freight forwarding services. The focus of the problems contained in this research is Price Quality, Service Quality, Location, Brand Image simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at PT. Nugraha Ekakurir Line, Gresik PPS Agent. And the research objective is to know the effect of each and simultaneously price quality, service quality, location, and brand image of JNE PPS sub-agent on customer satisfaction using the services of PT. The Nugraha Ekakurir PPS Gresik route.

This study uses the category of quantitative research methods. The following research was conducted at the JNE PPS Gresik sub-agent office. The technique used is purposive sampling. Sources of data using primary data and secondary data for data collection techniques using questionnaires and documentation studies. The data analysis technique used data validity test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing. The sample used was 100 respondents, using the IBM SPSS 25 Software.

The results of the research conducted indicate that Price Quality with a t-count value of (3.168), Service Quality with a t-count value of (2.879), Location with a t-count of (2.076), and Brand image with a t-count value of (6.515) has a significant effect positive on consumer satisfaction at JNE PPS Agent Gresik Regency. Taken together that Price Quality, Service Quality, Location, and Brand Image have a significant effect on Consumer Satisfaction. The coefficient of determination (R^2) shows that the independent variables studied are able to explain 77.3% of consumer satisfaction and the remaining 22.7% is explained by other variables.

Keywords: *Price Quality, Service Quality, Location, Brand Image, and Consumer Satisfaction*