

ABSTRAK

SYARIEF HIDAYATULLAH, 20111041

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2025

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Jasa, Kepuasan Pelanggan, Jasa Ekspedisi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga jasa terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa ekspedisi di Kota Surabaya. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di bidang logistik dan pengiriman barang, perusahaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dan menetapkan harga yang kompetitif guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup kecepatan, ketepatan waktu, keamanan barang, serta responsivitas terhadap keluhan pelanggan, sedangkan harga jasa berkaitan dengan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 250 pelanggan yang telah menggunakan jasa ekspedisi di Surabaya. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga jasa terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik juga dilakukan untuk memastikan keakuratan dan kelayakan model analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun harga jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang lebih dominan dibandingkan dengan harga jasa dalam membentuk kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan ekspedisi perlu terus meningkatkan kualitas layanan, seperti mempercepat proses pengiriman dan memberikan pelayanan pelanggan yang responsif, disamping mempertahankan harga yang kompetitif. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola jasa ekspedisi di Surabaya dalam merumuskan strategi peningkatan layanan.