

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA KURIR
PT. POS INDONESIA (PESERO) DI KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA**

LEO CANDRA

NIM. 141132001

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

Email : leo.oyi10@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (2) Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (3) Pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (4) Pengaruh harga, citra merek dan kualitas layanan website secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir.

Pengambilan data dilakukan pada pelanggan layanan jasa kurir PT. Pos Indonesia (*Pesero*) di kabupaten Sleman, Yogyakarta mulai bulan November 2015 hingga Februari 2016. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan layanan jasa kurir PT. Pos Indonesia (*Pesero*) di kabupaten Sleman, Yogyakarta. Dari populasi ini akan diambil sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan *purposive sampling* yaitu sampel ditetapkan dengan kriteria tertentu. Jumlah sampel yang digunakan sejumlah 100 responden dengan kriteria pelanggan jasa kurir PT. Pos Indonesia yang melakukan pengiriman sekaligus mengakses website www.posindonesia.co.id minimal dua kali dalam kurun waktu satu bulan. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (2) Terdapat pengaruh positif citra merek terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (3) Terdapat pengaruh positif kualitas layanan website terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir. (4) Terdapat pengaruh positif harga, citra merek dan kualitas layanan website secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa kurir.

Kata kunci: Harga, Citra Merek, Kualitas Layanan Website dan Kepuasan Pelanggan