

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN
LOKASITERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG**

YOGYAKARTA

Nugraheni Setiana

NIM : 141140191

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

setiananugraheni@gmail.com

081392626296

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Express cabang Yogyakarta. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi pada pengguna JNE Express yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah model regresi berganda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah elemen kualitas pelayanan, harga, promosi, dan lokasi. Hasil penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa elemen kualitas pelayanan, harga, promosi, dan lokasi bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan. Promosi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan. Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Lokasi, Kepuasan Pelanggan