

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Citra perusahaan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Kantor Pos Jakarta Barat 11000). Permasalahan kasus ini adalah mengenai penurunan tingkat penjualan dan meningkatnya angka pengaduan layanan konsumen selama kurun waktu beberapa tahun terakhir secara kontinyu. Sampel yang digunakan sebanyak 100 konsumen Kantor Pos Jakarta Barat. Metode penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Layanan Kantor Pos



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Company Image and Price on Customer Satisfaction (Case Study of Consumers in West Jakarta Post Office 11000). The problem with this case concerns the decline in the level of sales and the increasing number of consumer service complaints over the past several years continuously. The samples used were 100 of West Jakarta Post Office consumers. The sampling method uses convenience sampling. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. Analysis of the data used is the SEM-PLS statistical analysis. The results of this study indicate that the t test of service quality has a positive and significant effect, company image has a positive and significant effect on customer satisfaction, while price does not affect customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Company Image, Price, Customer Satisfaction, Post Office Services*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA