

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan terhadap keputusan penggunaan layanan jasa JNE yang berlokasi di Kebun Jeruk Jakarta Barat. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan Analisa kuantitatif dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Alat olah data yang digunakan adalah SPSS Versi 26. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa data memenuhi validitas dan reliabilitas. Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausal. Populasi pada penelitian 155 responden, dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi sebanyak 100. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan menggunakan kuisioner sebagai alat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan, Keputusan Penggunaan Layanan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the effect of service quality, price, and satisfaction on decisions to use JNE service located in kebon jeruk, west jakarta. Method of data analysis is done by using a quantitative analysis approach and the method of analysis used is multiple linear regression. The data processing tool used is SPSS Version 26. Statistical test results show that the data meet the validity and reliability. The research design used is a causal design. The population in the study was 155 respondents, and the sample used was the entire population of 100. The data collection technique used primary data by using a questionnaire as a tool.

Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction, Decision to Use Service

