

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Cabang Kemandoran. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan metode *hair*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Jumlah sampel yang didapat sebanyak 140 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan taraf signifikansi 5% dengan bantuan pemrograman data menggunakan SPSS versi 25 untuk dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of price perception, service quality and brand image on customer satisfaction. The population in this study were the customers of J&T Express Kemandoran Branch. The sampling method used purposive sampling with the hair method. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The number of samples obtained as many as 140 respondents. The method of data analysis in this study is multiple linear regression analysis with a significance level of 5% with the help of data programming using SPSS version 25 to be analyzed in this study. The results of this study indicate that Price Perception, Service Quality and Brand Image have an effect on Customer Satisfaction.

Keywords : *Price Perception, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*

