

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Mengetahui Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. *Lion Parcel*, Kedoya – Jakarta barat yang bergerak di bidang jasa kurir dalam pengiriman barang maupun dokumen keseluruh penjuru Indonesia didukung oleh infrastruktur jaringan *Lion Air Group*. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung ke *Lion Parcel* Kedoya Jakarta Barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan *Puposive Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan 150 Responden Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan alat analisis Smart-PLS dengan sumber data yang diperoleh melalui kuisioner yang disebar kepada responden yang berkunjung PT. *Lion Parcel*, Kedoya – Jakarta barat. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa citra Perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of corporate image, service quality and price perceptions on consumer satisfaction at PT. Lion Parcel, Kedoya - West Jakarta, which is engaged in courier services in sending goods and documents throughout Indonesia, is supported by Lion Air Group's network infrastructure. The purpose of this study was to analyze the influence of corporate image, service quality and price perceptions on consumer satisfaction visiting Lion Parcel Kedoya, West Jakarta. Sampling was carried out by Probability Sampling with the Simple Random Sampling method. The number of samples used was 150 respondents. The approach used in this study was the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool with data sources obtained through questionnaires distributed to respondents who visited PT. Lion Parcel, Kedoya – West Jakarta. The results of this study prove that corporate image has a significant positive effect on customer satisfaction, service quality has a significant positive effect on customer satisfaction and product quality has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Corporate Image, Service Quality and Price Perception on Consumer Satisfaction

