

ABSRTAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan perantaraan harga sebagai variabel mediator. Data diperoleh dari responden yang merupakan pelanggan JNE dan J&T Express di Jakarta Selatan. Metode Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, ditemukan bahwa harga memiliki peran penting sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika perusahaan mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai, pelanggan cenderung lebih puas. Implikasi manajerial dan saran bagi perusahaan serta arahan untuk penelitian selanjutnya juga dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction through the mediation of price as a mediator variable. Data were obtained from respondents who are customers of JNE and J&T Express in South Jakarta. The Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) method was used to analyze the collected data. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction. Furthermore, it was found that price plays a significant role as a mediator between service quality and customer satisfaction. These findings suggest that when a company is able to provide good service quality and appropriate pricing, customers are more likely to be satisfied. Managerial implications, recommendations for companies, and directions for further research are also discussed in this study.

Key Word: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

