

**Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan**

**Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Si Cepat Ekspres Cabang Kecamatan Nganjuk**

Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Moh. Saleh Udin., M.M

Heru Sutapa, S.Pd., M.M

Nama Mahasiswa : Luthfi Wahyu Priambudi

NPM : 18130210344

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Cabang Kecamatan Nganjuk. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, jumlah sampel dalam penelitian diperoleh sebanyak 175 responden pada Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Cabang Kecamatan Nganjuk.

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Teknik analisis data dilakukan dengan deskripsi data penelitian dan analisis yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan Uji koefisien Determinasi.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 3,185 + 0,278X_1 + 0,438X_2 + 0,174X_3$  dan hasil Uji t variabel kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sig  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji F diperoleh hasil  $F_{hitung}$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan dan signifikan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**