

ABSTRACT

Miftah Aulia Ulfa. 2014. A Study of the effect of service quality and price on customer satisfaction (A Study on Post Office Bangkalan). Advisor (I) Bambang Setiyo Pambudi, SE., MM., (II) Suyono, SE., M.S.M

Price is one of the elements that affect the activities of the company which functions was creating competitive advantage for the company. Goods or services had to provide satisfaction to its customers. Consumers would choose goods or services that deliver maximum value for them so as to provide maximum satisfaction as well. Bangkalan Post Office was one business that was engaged in offering services such as sending or receiving postal letters and packages that need to be attentive to the wants and needs of consumers in order to create satisfaction. If a company gave good service quality and provide competitive price and the corresponding expected to meet consumer expectations and ultimately capable for providing maximum value and satisfaction for its customers and create over existing competitors.

this study was aimed (1) to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction Bangkalan Post Office, (2) to determine the dominant variable in affecting customer satisfaction Bangkalan Post Office.

This study used a quantitative approach that seeks to determine how the effect of service quality and price on customer satisfaction (Study on Post Office Bangkalan). The sampling technique used purposive sampling with 45 respondents. The technique of collecting data were interviews, literary studies, questionnaires and using a Likert scale. Those were aimed to measure the respondents' answers. On the other hand, validity, test reliability, and classical assumption were used to test the instrument. While the the technique of collecting data was using multiple linear regression analysis for the variables used more than two variables, the F test and t test.

The results of this study indicate that the variable quality of service, price and simultaneous partial effect on customer satisfaction Bangkalan Post Office. Variable rates greater impact on customer satisfaction Bangkalan Post Office.

Keywords: Service quality, price and customer satisfaction.

ABSTRAK

Miftah Aulia Ulfa. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kantor Pos Bangkalan). Dibawah bimbingan Bambang Setiyo Pambudi, SE. MM., dan Suyono, SE. M. S. M.

Harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Barang atau jasa haruslah memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Konsumen akan memilih barang atau jasa yang memberikan nilai maksimal bagi mereka sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal pula. Kantor Pos Bangkalan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam menawarkan pelayanan jasa berupa pengiriman ataupun penerimaan surat dan paket pos yang perlu memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen agar dapat menciptakan kepuasan. Apabila sebuah perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik serta memberi harga yang sesuai dan kompetitif maka diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi konsumennya dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Bangkalan, (2) untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Kantor Pos Bangkalan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berusaha untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Kantor Pos Bangkalan). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 45 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, studi pustaka, dan kuesioner dan menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban responden. Untuk menguji instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Sedangkan teknik analisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda karena variabel yang digunakan lebih dari dua variabel, dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Bangkalan. Variabel harga berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Bangkalan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepuasan konsumen.