

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap niat penggunaan ulang jasa ekspedisi PT. X Saudi di Tanjung Bumi, Bangkalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 77 responden yang pernah menggunakan jasa dalam enam bulan terakhir. Instrumen berupa kuesioner disebarkan secara daring dan diukur dengan skala Likert. Data dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui aplikasi SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan ulang, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan mutu layanan dan persepsi harga yang adil dalam membangun loyalitas pelanggan ekspedisi.

Kata Kunci: kualitas layanan, persepsi harga, niat penggunaan ulang, jasa ekspedisi.

Abstract

This study aims to examine the influence of service quality and price perception on repurchase intention of expedition services at PT. X Saudi in Tanjung Bumi, Bangkalan. A quantitative approach was used with purposive sampling of 77 respondents who had used the service in the last six months. Data was collected through an online questionnaire using a Likert scale and analyzed with PLS-SEM via SmartPLS. The results show that both service quality and price perception have a positive and significant effect on repurchase intention, both partially and simultaneously. These findings highlight the importance of improving service quality and fair pricing in building customer loyalty.

Keywords: *service quality, price perception, repurchase intention, expedition services.*