

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen melalui variabel keputusan pembelian layanan jasa ekspedisi jne di kota batam. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan, harga, dan promosi yang diberikan kepada pelanggannya, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, harga dan promosi yang diberikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada JNE di Kota Batam.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dengan jenis sampling nonprobability. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, harga dan promosi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap keputusan pembelian JNE di Kota Batam, kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Batam dan kualitas pelayanan, harga dan promosi tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui variabel keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Batam

Kata kunci: Kualitas layanan, harga, promosi, kepuasan konsumen, keputusan pembelian