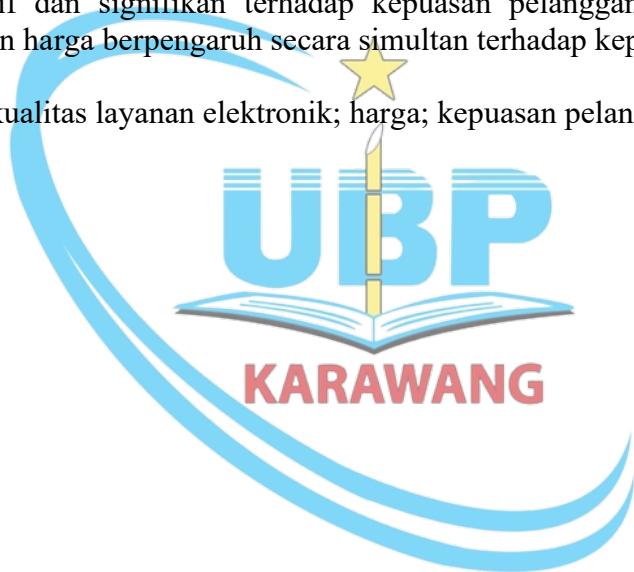


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas layanan elektronik dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express DC Maja dan untuk memahami perilaku konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express DC Maja. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express DC Maja. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kualitas layanan elektronik dengan harga yang kuat positif, kualitas layanan elektronik berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan elektronik dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik; harga; kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this research is to determine customer responses regarding the electronic service quality and prices on J&T Express DC Maja customer satisfaction and to understand consumer behavior in using J&T Express DC Maja delivery services. The research was conducted using an explanatory survey method with a quantitative approach. The population in this study were customers who had used the J&T Express DC Maja delivery service. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 97 respondents. Data analysis using path analysis. The results show that there is a strong positive correlation between the quality of electronic services and prices, the quality of electronic services has a partially positive and significant effect on customer satisfaction and prices have a partially positive and significant effect on customer satisfaction. The quality of electronic services and prices simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: e-service quality; price; customer satisfaction.

