



Analisis Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di PT. Eka Multi Logistik

M. Azhar Shauqy^{1*}, Abdul Rahman², Arif Fuddin Usman³, Andi Herlina⁴, Rifkah Fitriah⁵

¹⁻⁵ Politeknik Maritim AMI Makassar, Indonesia

Alamat: Jl. Nuri Baru No.1, Sambung Jawa, Kecamatan Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: azharshauqy@gmail.com*

Abstract. PT. Eka Multi Logistik is a land and sea transportation management (JPT) service company that has been involved in the field of goods transportation for Export, Import and Local since 2018, located on Jl. Kalimantan NO.65/67 Makassar City, South Sulawesi Consumer or customer satisfaction can be influenced by various factors that are closely related, including price and service quality. The aim of this research is to see whether there is an influence between the independent variables (price and quality of service) on the dependent variable (customer satisfaction). This research was carried out at PT. Eka Multi Logistik using multiple linear regression analysis methods. The research results show the results of the calculated f test (13.350) $>$ f table (3.231) with a significance of $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted, so it can be interpreted that the price and service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Eka Multi Logistics.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak. PT. Eka Multi Logistik merupakan perusahaan jasa Pengurusan Transportasi (JPT) darat dan laut yang telah bergelut di bidang transportasi barang untuk Ekspor, Impor dan Lokal sejak 2018, yang terletak di Jl. Kalimantan NO.65/67 Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kepuasan konsumen atau pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berhubungan erat diantaranya adalah harga dan kualitas layanan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (harga dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Penelitian ini dilaksanakan di PT. Eka Multi Logistik dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan hasil uji f hitung ($13,350$) $>$ f tabel ($3,231$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat diartikan bahwa variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Eka Multi Logistik.

Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan ekonomi kini tumbuh terlalu cepat termasuk kota makassar, keadaan ini dikarenakan oleh masuknya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi semua pelaku bisnis. Para pelaku bisnis saling berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Salah satu komponen paling penting dalam perusahaan yakni bagian pemasaran. Pemasaran ialah sebuah struktur keseluruhan dari aktivitas usaha yang direncanakan bagi perencanaan, penentuan, dan penyaluran produk-produk yang diperoleh memenuhi harapan serta menggapai tujuan dan misi suatu perusahaan (Hutabarat, 2017: 133).

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen

cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau e-commerce menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang. (Hasby, 2019 : 1). Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci utama dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan dan harga yang sesuai. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan (Desra, 2016 : 1).

PT. Eka Multi Logistik merupakan perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) darat dan laut yang telah bergelut di bidang transportasi barang untuk Ekspor, Impor dan Lokal sejak 2018, yang terletak di Jl. Kalimantan NO.65/67 Kota Makassar, Sulawesi Selatan. PT. Eka Multi Logistik merupakan perusahaan ekspedisi pengiriman kontainer lokal, ekspor dan impor. Adapun kegiatan yang dilakukan termasuk EMKL, Freight Forwarder/ForwardingAgent, pengurusan barang ekspor via kontainer, Custom Clearance barang impor serta pengiriman kontainer untuk domestik seluruh Indonesia. Setiap tahunnya penggunaan peti kemas semakin meningkat. dengan arus bongkar muat peti kemas yang cukup signifikan, kondisi ini tidak lepas dari pelayanan dan sistem operasional yang baik.

Dalam operasionalnya masih banyak permasalahan yang dihadapi PT. Eka Multi Logistik terkait kualitas pelayanan yang masih belum maksimal mengakibatkan paket yang diterima oleh pelanggan dalam situasi yang tidak lengkap/rusak dengan pengiriman asli, harga yang lebih mahal dibandingkan dengan kompetitor. Permasalahan terkait ketepatan waktu pengiriman masih banyak yang belum tepat waktu sehingga paket yang dikirim melebihi estimasi yang telah ditentukan. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat memberikan akibat yang buruk pada kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaan. Dengan pertumbuhan arus peti kemas dan permintaan yang cukup tinggi tersebut, kondisi sarana, prasarana, sistem operasional perlu dikaji kembali apakah sudah optimal atau masih perlu ditingkatkan kinerjanya, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul “Analisis Variabel Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Eka Multi Logistik”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Eka Multi Logistik dengan populasi sebanyak 100 customer yang menggunakan jasa angkutan barang dengan sampel sebanyak 50 orang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Teknik observasi, pengumpulan data dalam teknik ini diperoleh dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian di lapangan yang berhubungan dengan penelitian penulis untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.
2. Teknik Interview (Wawancara), Peneliti akan melaksanakan tatap muka langsung dengan reponden yang telah disiapkan terlebih dahulu untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dan berhubungan dengan penelitian penulis.
3. Teknik Dokumentasi, dalam metode ini penulis mengumpulkan data yang ada di PT. Eka Multi Logistik untuk mengumpulkan informasi dan berbagai macam sumber, seperti foto, dokumen dan data-data lainnya yang di butuhkan dalam penelitian.
4. Angket atau Kuesioner, Metode ini akan digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Eka Multi Logistik. Jumlah kuesioner yang disiapkan peneliti untuk 50 responden, ditunjukkan kepada customer yang telah menggunakan jasa pengiriman barang PT. Eka Multi Logistik. Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu: “sangat setuju (ss), setuju (s), netral (n), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)” (Sugiyono, 2008).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

a) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan cara melihat r hitung dan *pearson product moment table* (r tabel) dari setiap item pernyataan melalui pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Setiap item pernyataan dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ *pearson product moment table*. Adapun hasil uji validitas tiap pernyataan dalam variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kuesioner Harga (X1)				
No. Soal	r hitung	r tabel	Nilai sig.	Keterangan
1	0,532	0,355	0,002	Valid

2	0,604	0,355	0,000	Valid
3	0,482	0,355	0,006	Valid
4	0,512	0,355	0,003	Valid
5	0,526	0,355	0,002	Valid
6	0,487	0,355	0,005	Valid
7	0,586	0,355	0,001	Valid
8	0,504	0,355	0,004	Valid
Kuesioner Kualitas Layanan (X2)				
No. Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,376	0,355	0,037	Valid
2	0,775	0,355	0,000	Valid
3	0,476	0,355	0,007	Valid
4	0,834	0,355	0,000	Valid
5	0,475	0,355	0,007	Valid
6	0,366	0,355	0,043	Valid
7	0,392	0,355	0,029	Valid
8	0,421	0,355	0,018	Valid
9	0,385	0,355	0,032	Valid
Kuesioner Kepuasan Pelanggan				
No. Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,679	0,355	0,000	Valid
2	0,470	0,355	0,000	Valid
3	0,612	0,355	0,000	Valid
4	0,453	0,355	0,011	Valid
5	0,658	0,355	0,000	Valid

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan memiliki r hitung $>$ *pearson product moment table* (0,355) sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pernyataan dalam kuesioner pada penelitian ini digunakan metode analisis *Cronbach's Alpha* melalui program SPSS. Hasil uji dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Harga (X1)	0,635	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,679	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,612	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel harga (X1), kualitas layanan (X2) dan Kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dari setiap variabel dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Konstan	3,757		8,620	0,000
Harga (X1)	0,116	0,379	3,217	0,002
Kualitas Layanan (X2)	0,103	0,413	3,499	0,001

Sumber : Data Primer 2024

Model persamaan regresi pada tabel diatas dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,757 + 0,116X_1 + 0,103X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila tidak ada kenaikan dari variabel harga dan kualitas layanan, maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,757.
2. Nilai koefisien variabel harga (X1) sebesar 0,116 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila harga meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,116 dan variabel lain bernilai nol.
3. Nilai koefisien kualitas layanan (X2) sebesar 0,103 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila kualitas layanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,103 dan variabel lain bernilai nol.

2. Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Pengukuran koefisien determinansi berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya korelasi dan hubungan antara variabel dari model regresi pada penelitian ini serta untuk mengukur seberapa dekat garis regresi yang diestimasi terhadap data yang sebenarnya. Adapun hasil koefisien pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien R dan R²

R	Adjusted R Square
0,601	0,335

Sumber : Data Primer 2024

Dari tabel 4 hasil dari R sebesar 0,601 yang berarti bahwa hubungan atau korelasi antara variabel harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan hasil R dengan tabel terkait pedoman pemberian interpretasi koefisien korelasi. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi berganda adalah 0,335. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 33,5% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

3. Hasil Uji Hipotesis

a) Hasil Uji-t (Uji Parsial)

Hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai t hitung pada masing-masing variabel yaitu variabel harga (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,757	1,652		8,620	,000
	Harga	,116	,036	,379	3,217	,002
	Kualitas Layanan	,103	,029	,413	3,499	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Primer 2024

- 1) Berdasarkan hasil uji t hitung menggunakan program SPSS didapatkan nilai variabel harga sebesar 3,217 dengan tingkat signifikansi 0,002. Adapun nilai t tabel dapat diperoleh dengan rumus $t(0,05/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 46)$ dan diperoleh t tabel sebesar 2,021 (lampiran t tabel). Dari perolehan nilai t tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel harga memiliki nilai t hitung $(3,217) > t$ tabel $(2,021)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima.

- 2) Berdasarkan hasil uji t hitung variabel kualitas pelayanan menggunakan program SPSS didapatkan nilai variabel kualitas layanan sebesar 3,499. Untuk membandingkan dengan nilai t tabel maka dapat digunakan rumus $= t(0,05/2; n-k-1) = t(0,025; 46)$ dan didapatkan nilai t tabel sebesar 2,021. Dari perolehan nilai t tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung $(3,499) >$ nilai t tabel $(2,021)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b) Hasil Uji-f (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara stimulan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini untuk mendapatkan nilai uji f digunakan bantuan program SPSS dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji-f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,976	2	5,488	13,350	,000 ^b
	Residual	19,321	47	,411		
	Total	30,297	49			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (<i>Constant</i>), Kualitas Layanan, Harga						

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai f hitung sebesar 13,350 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Adapun nilai f tabel dapat diperoleh dengan rumus $= f(k; n-k) = f(2; 50-2) = f(2; 48) = 3,231$ (dapat dilihat pada lampiran f tabel). Dari hasil tersebut diperoleh bahwa nilai f hitung $(13,350) >$ F tabel $(3,231)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Pembahasan

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT. Eka Multi Logistik

Harga adalah alat ukur dasar pada sebuah sistem ekonomi karena harga dapat mempengaruhi alokasi faktor produksi. Persepsi harga dapat diartikan sebagai nilai barang dan ataupun jasa yang dinyatakan dalam bentuk nilai uang (Ningtiyas, 2019). Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa atau pelayanan dapat dipengaruhi oleh harga. Hal ini disebabkan daya tarik produk atau jasa tidak mampu dilepaskan dari

harga, uang dan waktu. Harga merupakan hal yang seringkali dijadikan sebagai indikator nilai jika dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan terhadap pembelian jasa atau barang. Harga juga menjadi hal yang dibutuhkan dalam mendapatkan suatu produk atau jasa dengan kombinasi dari barang maupun pelayanannya (Setiawan and Frianto, 2021).

Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari dan Hastuti 2023 menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung 3,897 dengan signifikansi 0,000 (0,05) (Kurniasari and Hastuti, 2023). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari variabel harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 0,456 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$) ((Rusmita, Sulton and Ariefien, 2021). Harga dapat memberikan dampak pada puas atau tidaknya pelanggan terhadap sebuah pelayanan yang mereka gunakan. Harga yang meliputi biaya, waktu, upaya perilaku, dan nilai tidak dapat dipisahkan dari daya tarik dari sebuah produk jasa maupun barang. Harga seringkali dikaitkan dengan dugaan keunggulan yang dimiliki oleh produk barang atau jasa. Kemampuan produsen dalam memuaskan pelanggannya dapat menjadi nilai ukur apakah suatu jasa berkualitas baik atau buruk. Harga juga menjadi jumlah uang yang harus ada atau diperlukan dalam memberi jasa ataupun barang bila digabung dengan barang dan jasa lainnya (Mulyati and Maruta, 2020).

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT. Eka Multi Logistik

Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian yang dilakukan pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan saat menggunakan jasa dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi, perusahaan harus memenuhi segala kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan harus mampu bersaing, bertahan maupun berkembang (Papatungan, Tamengkel and Walangitan, 2021). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Rusmita, Sulton and Ariefien, 2021).

Pada penelitian ini didapatkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang sama seperti penelitian dari Jayanti dkk 2022 yang menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan

dengan hasil perhitungan diperoleh signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan t hitung $3,240 > t$ tabel $1,6666$ yang berarti bahwa hipotesis diterima (Jayanti, Fatimah and Izudin, 2022). Penelitian lain yang sejalan juga terjadi pada penelitian Maimunah dan Putri 2022 yang menyatakan bahwa melalui uji t dengan tingkat signifikansi $0,000$ dan tingkat kekeliruan 5% ($0,5$) diputuskan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dimana bukti memberikan hasil bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen (Maimunah and Putri, 2022).

3. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT. Eka Multi Logistik

Konsumen atau pelanggan merupakan pihak yang dapat memaksimalkan nilai pelayanan. Pelanggan mengharapkan layanan dari pemberi jasa memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka agar mendapatkan kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi pembeli dimana dari hal tersebut mereka dapat memutuskan alternatif pembelian barang atau jasa yang dapat memberikan hasil sesuai harapan. Adapun dimensi kepuasan pelanggan terdiri atas kepuasan terhadap kualitas produk, kepuasan terhadap harga produk, dan *perceived best* atau keyakinan mereka terhadap kelayakan produk yang digunakan dibanding dengan kualitas produk lainnya (Anjani and Hersusetiyah, 2023).

Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini dapat dilihat pada hasil penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Pribadi dkk 2022 variabel kualitas layanan dan harga yang dibuktikan dengan hasil analisis data yang menunjukkan nilai positif dimana nilai koefisien regresi linear berganda pada variabel angka sebesar $0,368$ dan kualitas layanan dengan nilai sebesar $0,302$ dengan nilai signifikan masing-masing $0,004$ dan $0,001$ (Pribadi, Setyawati and Muldiansyah, 2022). Selain itu penelitian sejalan juga dilakukan oleh Kurniasari dan Hastuti 2023 yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil dari uji f yang dilakukan diperoleh hasil f hitung lebih besar dari nilai f tabel yaitu $57,856$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ ($<0,05$) sehingga dapat diartikan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Kurniasari and Hastuti, 2023). Kualitas harga dan layanan dapat memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan bagi terciptanya kepuasan pelanggan untuk terus menggunakan jasa dari perusahaan dan mampu memenangkan persaingan. Ketiga faktor tersebut secara

keseluruhan memilih hubungan yang sangat kuat guna menjaga eksistensi perusahaan dalam mencapai visi dan misinya (Pribadi, Setyawati and Muldiansyah, 2022).

3 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh antara variabel harga dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji f hitung ($13,350 > f$ tabel ($3,231$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang tinggi bagi konsumen sehingga para pelanggan tersebut dapat menjadi pelanggan yang setia dan loyal terhadap perusahaan maka PT. Eka Multi Logistik di sarankan agar tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas pengiriman barang yang ada.

DAFTAR REFERENSI

- Anjani, R.N. And Hersusetiyah (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Exspress Cipadung Kota Bandung', *Jurnal Dimensi*, 3(1), Pp. 1–12.
- Clearesta, I., Angelina, G., and Wiradahrma, G. (2018). ' Pengalaman Konsumen terhadap Layanan Gojek di Kota Jakarta: Studi Kasus Kualitatif Deskriptif', *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 6(1), Pp. 71-80.
- Jayanti, K.F., Fatimah, F. And Izudin, A. (2022) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki', *Relasi Jurnal Ekonomi*, 18(1), Pp. 182–191.
- Kurniasari, R.P. And Hastuti, M.A.S.W. (2023) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung', *Jurnal Economina*, 8(1), Pp. 1997–2010.
- Maimunah, S. And Putri, Y.D. (2022) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Id Express Kota Lhokseumawe', *Jurnal Visioner Dan Strategis*, 11(2), Pp. 79–85.
- Mulyati, A. And Maruta, I.A. (2020) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumendalam Penggunaan Jasa Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono Di Sidoarjonur Lailik Fauziyah', *Jurnal Ilmiah*, 1(1), Pp. 822–836.
- Ningtiyas, T.S. (2019) 'Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang', *Iqtishadequity*, 2(1), Pp. 46–53.

- Paputungan, T., Tamengkel, L.F. And Walangitan, O.F.C. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Jne Kotamobagu', *Productivity*, 2(5), Pp. 397–402.
- Pribadi, S., Setyawati, A. And Muldiansyah, M.I. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Pusat Di Tomang Jakarta Barat', *Jurnalmanajemenbisnistransportasi Danlogistik*, 8(1), Pp. 76–84.
- Rusmita, F.N., Sulton, M. And Ariefien, M.S. (2021) 'Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmiah*, 1(1), Pp. 23–32.
- Setiawan, B.P. And Frianto, A. (2021) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian)', *Bima : Journal Of Business And Innovation Management*, 3(3), Pp. 352–366.