

**PENGARUH HARGA, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI PADA *LION PARCEL* CABANG
LAMONGAN**

**DWI RETNO SRI WAYANTI
NIM. 041910223**

RINGKASAN

Perkembangan pesat ekosistem *e-commerce* saat ini disebut oleh mayoritas pemain logistik sebagai iklim yang subur bagi pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa kurir dan layanan ekspedisi. Hal ini juga mempengaruhi peningkatan jumlah penyedia layanan jasa ekspedisi. Dan hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan bisnis diantara perusahaan jasa ekspedisi dimana setiap perusahaan berlomba untuk memberikan yang terbaik. Maka dari itu bagi perusahaan jasa ekspedisi khususnya harus mengembangkan cara untuk bisa memberikan kepuasan konsumen supaya bisa bersaing di kalangan jasa ekspedisi lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga, ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan serta dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi pada *Lion Parcel* cabang Lamongan. Termasuk penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen atau pengguna jasa pengiriman *Lion Parcel*. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang mendapatkan jumlah sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menggunakan alat analisis data berupa uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji korelasi berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Variabel harga (X_1), variabel ketepatan waktu pengiriman (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. 2. Variabel harga (X_1), variabel ketepatan waktu pengiriman (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. 3. Variabel Harga paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi pada *Lion Parcel* cabang Lamongan.

Kata kunci : Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PRICE, DELIVERY TIMELINE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING EXPEDITION
SERVICES AT *LION PARCEL* LAMONGAN**

**DWI RETNO SRI WAYANTI
NIM. 041910223**

ABSTRACT

The rapid development of the current e-commerce ecosystem is referred to by the majority of logistics players as a fertile climate for the growth of the logistics industry, especially courier and expedition service players. This also affects the increase in the number of courier service providers. And this causes business competition among shipping service companies where each company competes to provide their best. Therefore, for shipping service companies in particular, they must develop ways to be able to provide customer satisfaction, therefore they can compete among other shipping services.

Meanwhile, this study aims to determine whether price, timeliness of delivery and service quality have a partial and simultaneous and dominant effect on customer satisfaction in using expedition services at *Lion Parcel* Lamongan branch. This study is included as quantitative research. The population in this study are consumers or users of *Lion parcel* delivery services. The sampling technique used the slovin formula which obtained a total of 98 people. Data collection techniques used questionnaire. Moreover, the data analysis tools were in the form of validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression test, multiple correlation test, coefficient of determination test, t test and F test.

Finally, the result of the study showed that: 1. Price variable (X_1), delivery timeliness variable (X_2), and service quality (X_3) have a partial effect on customer satisfaction. 2. Price variable (X_1), delivery timeliness variable (X_2), and service quality (X_3) have a simultaneous effect on customer satisfaction. 3. The most dominant price variable affects consumer satisfaction in using expedition services at *Lion Parcel* Lamongan Branch.

Keyword : Price, Delivery Timeliness, Service Quality, Consumer Satisfaction