

ABSTRAK

Alfonsus Kuda Bala Hayon, 2019. Pengaruh KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Di PT KGP Ende). Pembimbing I: GABRIEL TANUSI,SE.,M.Si dan pembimbing II: Lambertus Langga, SE.,M.SC Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Ende.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT KGP Ende, Untuk Mengetahui Variabel Manakah Yang Lebih Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada PT KGP ENDE, sedangkan sampel dalam penelitian berjumlah 99 responden.

Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan riset kepustakaan. Analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Di PT KGP Ende).kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT KGP Ende sebesar 62,40%

KataKunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Kepuasan Konsumen