## **ABSTRAK**

Halidah 2019, Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag., (II) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I

Kata Kunci: Kecepatan Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang melayani jasa pengiriman dan pengantaran barang keseluruh kota. PT. JNE Pusat Banjarmasin adalah salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dan pengantaran barang keseluruh kota. Adapun faktor yang membuat pelanggan puas yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan dan harga yang ditetapkan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Jenis penelitian ini menggunakan metode *field research* yaitu penelitian lapangan dan penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menerima barang dari PT. JNE Pusat Banjarmasin pada Tahun 2018. Dalam penelitian ini tidak semua populasi bisa dijadikan sampel karena hanya sebagian dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* yaitu dengan pertimbangan tertentu atau dengan kriteria tertentu. Sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 sampel. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan bahwa variabel kecepatan pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji F, dimana nilai  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  yaitu  $235,973 \geq 3,09$  dan nilai signifikansi  $\leq \alpha$  yaitu  $0,000 \leq 0,05$ . Secara parsial variabel kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji t, dimana  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yaitu 11,829 > 1,984 dan nilai signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji t, dimana  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  yaitu  $3,697 \geq 1,984$  dan nilai signifikan  $\leq \alpha$  yaitu  $0,000 \leq 0,05$ .