

ABSTRAK

Amalia Mufida, 1620310059, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus).

Dalam memenangkan persaingan bisnis, perusahaan harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan, salah satunya perusahaan kurir di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Cara menumbuhkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan fasilitas yang tepat dan nyaman, dan harga yang ditagihkan sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan.

Peneliti ingin menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi komparasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus).

Jenis penelitian ini menggunakan *field research* dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat komparatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel 192 responden (96 responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan 96 responden PT JNE Cabang Kudus). Pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan statistik diskriptif, regresi linier berganda dan *one sample independent t-test*.

Hasil penelitian ini yaitu: secara parsial kualitas pelayanan Islami Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial fasilitas Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga secara parsial Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, memiliki perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, memiliki perbedaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, memiliki perbedaan harga terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan.