

## ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini sudah sungguh sangat berkembang pesat, dan di era modern saat ini juga tidak terlepas dari persaingan di dunia usaha dan dunia industri yang semakin ketat. Tentunya perusahaan perusahaan dituntut untuk semakin kreatif dan inovatif untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan konsumennya, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang semakin cepat dan pesat. Salah satu faktor agar perusahaan dapat bersaing di pasar adalah dengan memberikan harga yang sesuai dengan keinginan pasar, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga menciptakan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan skala ordinal. Populasi penelitian ini merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE di Pematangsiantar.

Hasil penelitian secara parsial diketahui bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen diperoleh thitung (3,423) > ttabel (1,984) dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$ . Secara parsial diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen diperoleh thitung (10,192) > ttabel (1,984) dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen