

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan  
Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman  
(Studi kasus pada pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir/JNE  
Cabang Pematangsiantar)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program  
Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:  
Satrina Yuliarta Simanjuntak  
1501208410



**Telkom  
University**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2022**