

Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Maritim Era Sukses

Callista Fausta¹⁾, Purnama Yanti Purba²⁾, Deniss Phelandy³⁾,
Willyanto Wijaya⁴⁾, Alwin⁵⁾

Email: purnama.js@gmail.com¹⁾

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maritim Era Sukses Medan. Fenomena penurunan keputusan pembelian dari yang mengalami penurunan dari data penjualan yang menurun, penawaran harga ekspedisi yang lebih mahal dari perusahaan lain dengan pelayanan dan pelayanan yang sebanding, pengalaman pelanggan mengenai keluhan dari pelanggan saat mendapatkan pelayanan dari karyawan berupa proses yang dianggap lambat dalam memproses menangani produk yang hilang, seringkali tidak menjawab panggilan dari pelanggan menjadi latar belakang penelitian ini. Simple random sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel. Sampel yang digunakan adalah 100 orang. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Pada pengujian data secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Maritim Era Sukses, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Maritim Era Sukses, *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan di PT Maritim Era Sukses. Dalam pengujian analisis data secara simultan, variabel kualitas pelayanan, harga, pengalaman pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maritim Era Sukses.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, *customer experience*, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research intends to test and analyze the effect of service quality, price, customer experience on customer satisfaction at PT Maritim Era Sukses Medan. The phenomenon of a decrease in purchasing decisions from those experiencing a decline from declining sales data, offering expedition prices that are more expensive than other companies with comparable services and services, customer experience regarding complaints from customers when getting service from employees in the form of a process that is considered slow in processing dealing with lost products, often not answering calls from customers are the background of this research. Simple random sampling was used as a method for taking samples. The sample used is 100 people. Data analysis method using multiple linear regression. In partial data testing, the variables of service quality show a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Maritim Era Sukses, price show a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Maritim Era Sukses, customer experience show a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Maritim Era Sukses. In testing the data analysis simultaneously, the variables of service quality, price, customer experience show a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Maritim Era Sukses.

Keywords: service quality, price, customer experience, and customer satisfaction