

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the influence of price, brand image, service quality on customer satisfaction. The study was conducted at customers PT. JNE Cabang Medan. This type of research is explanatory research with quantitative approach. The population in the research are all customers of PT. JNE Cabang Medan. This research use 100 people as samples wich are chosen by purposive sampling and use questionnaire as data collection methods. The research also use descriptive statistical analysis and multiple regression analysis. The data is processed using the IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) program version 25.0. Based on the results of the analysis, it is concluded that significant influence between price, brand image and service quality on customer satisfaction partially and simultaneously (together).

Keywords: *Price, Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, citra merek, kualitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. JNE Cabang Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. JNE Cabang Medan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Data diolah menggunakan program IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25.0. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan (bersama-sama).

Kata Kunci : *Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*