

## ABSTRAK

Nilam. 2021. Skripsi. “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang Pada Jasa Pengiriman Barang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang konsumen jasa pengiriman barang pada PT. JNE Kota Probolinggo baik secara simultan, parsial dan dominan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Variabel yang diteliti adalah harga, kualitas pelayanan, dan pembelian ulang pada jasa pengiriman barang di PT. JNE Kota Probolinggo, dengan jumlah responden sebanyak 98 responden. Metode analisis data dari hasil penelitian yaitu metode deskripsi kuantitatif dengan menggunakan SPSS berupa uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi berganda  $Y = -0.002 + 0,270X_1 + 0,317X_2$ . Hasil uji hipotesis simultan  $f_{tabel} = 3,950$  dan nilai  $f_{hitung} 77.993$  dengan nilai sig.  $F = 0,000 < 0,05$ , berarti bahwa variabel bebas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk hasil uji hipotesis parsial  $t_{tabel} = 1,661$  dan nilai  $t_{hitung} X_1 = 5,44$ ,  $X_2 = 5,901$  dengan nilai sig kedua variabel  $< 0,00$  membuktikan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel  $X_2$  memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas pelayanan dan Pembelian ulang.

## **ABSTRACT**

*Safana, Nilam. 2021. Thesis. "The Effect Of Pricing and Service Quality On Repurchasing Delivery Services At PT. Jalur Ekakurir Nugraha (JNE) Probolinggo". Management Study Program, Faculty Of economics, Panca Marga University, Probolinggo.*

*This study aims to determine the extent to which pricing and service quality on repurchasing delivery services at PT. Jalur Ekakurir Nugraha (JNE) Probolinggo both simultaneously, partially and dominantly. This research uses quantitative research methods with an associative approach. The variables studied were pricing policy and service quality on repurchasing delivery services at PT. Jalur Ekakurir Nugraha (JNE) Probolinggo, with a total of 98 respondents. The method of data analysis from the research results is the quantitative description method using SPSS in the form of validity and reality tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination, hypothesis testing.*

*The results of the study are shown by the multiple regression equation  $Y = -0.002 + 0,270X_1 + 0,317X_2$ . The result of simultaneous hypothesis test,  $f_{table} = 3,950$  and  $f_{count} = 77,993$  with  $sig. F = 0.000 < 0.05$ , means that the independent variables simultaneously (together) have a significant effect on the dependent variable. For the results of the partial hypothesis test  $t_{table} = 1,661$  and the value of  $t_{count} X_1 = 5,44$ ,  $X_2 = 5,901$  with the  $sig$  value of both variables  $< 0.00$  proves that price and service quality have a significant effect on repurchase order. The result of the dominant hypothesis test shows that the  $X_2$  variable has a  $t_{count}$  greater than the other independent variables.*

**Keywords:** *Price, Service Quality and Repurchasing Delivery.*