

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan proses terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company serta untuk menjawab rumusan masalah mengenai harga, proses dan kepuasan pelanggan jasa transportasi truk pengangkutan peti kemas. Harga merupakan suatu unsur yang penting dalam bisnis transportasi barang, kemudian juga proses yaitu suatu faktor yang sangat penting dalam menunjang kegiatan transportasi angkutan barang. kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dapat menentukan bagaimana sikap pelanggan akan suatu jasa yang telah dibeli dan dirasakan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 50 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien determinasi dan menggunakan alat bantu SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan proses terhadap kepuasan pelanggan. besarnya pengaruh secara simultan sebesar 56,4 % dan sisanya 43,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial pengaruh harga sebesar 23,6% terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan 32,8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Harga, Proses dan Kepuasan Pelanggan.**