

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen di PT JNE Kota Bandung. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen PT JNE di Kota Bandung. Sampel penelitian terdiri dari 99 responden yang dipilih secara acak menggunakan analisis data dengan menggunakan teknik kolerasi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan *people* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga yang kompetitif dan kualitas pengiriman yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, PT JNE Kota Bandung perlu mempertimbangkan strategi penetapan harga yang lebih kompetitif dan terus meningkatkan kualitas pengiriman untuk memastikan kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

Penelitian ini juga memberikan wawasan praktis bagi perusahaan logistik dalam mengembangkan strategi harga yang kompetitif dan meningkatkan kualitas pengiriman untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Hal ini dapat membantu perusahaan untuk menarik konsumen baru, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis dan profitabilitas.

Kata Kunci: Harga, *People*, Kepuasan Konsumen