

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI PADA MAHASISWA FEBI UIN RADEN FATAH PELANGGAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG PALEMBANG)

Oleh :

Risa Monika

1920602056

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pelacakan online dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express pada mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang.

Jenis penelitian yang dilakukan ini yaitu penelitian Kuantitatif dengan bantuan program aplikasi SPSS *version 26 for windows* untuk mengolah data. Populasi yang digunakan adalah Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang, yang berjumlah 97 responden yang diambil berdasarkan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan skala Likert, analisis regresi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan sistem pelacakan online dan juga mempertahankan harga yang ekonomis maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express pada mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang.

**Kata Kunci : Sistem Pelacakan Online, Penetapan Harga, Kepuasan
Pelanggan**

ABSTRACT

THE EFFECT OF ONLINE TRACKING SYSTEMS AND PRICING ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC ECONOMICS (STUDY ON FEBI STUDENTS OF UIN RADEN FATAH CUSTOMERS OF EXPEDITION SERVICES J&T EXPRESS PALEMBANG BRANCH)

Oleh :

Risa Monika

1920602056

This study aims to analyze the effect of online tracking systems and pricing on customer satisfaction for J&T Express expedition services for FEBI students at UIN Raden Fatah Palembang.

This type of research is quantitative research with the help of the SPSS version 26 application program for Windows to process data. The population used was FEBI Students at UIN Raden Fatah Palembang. This study used primary data by distributing questionnaires to respondents, namely FEBI Students of UIN Raden Fatah Palembang, totaling 97 respondents who were taken based on the Non Probability Sampling technique with the method used was Purposive Sampling. Data analysis techniques using a Likert scale, regression analysis, and hypothesis testing.

The results showed that the online tracking system variable had a positive and significant effect on customer satisfaction, the pricing variable had a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that the higher the service quality level of the online tracking system and also maintaining an economical price, the higher the customer satisfaction for the J&T Express expedition service for FEBI students at UIN Raden Fatah Palembang.

Keywords : Online Tracking System, Pricing, Satisfaction Customer