

RINGKASAN

Tiroi Matondang. “ Pengaruh Harga Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Freight Express Medan”.

Bauran pemasaran dikenal produk, harga, promosi, dan distribusi yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan serta kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan yang menawarkan barang atau jasanya karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa.

Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan menurun namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan. Sedangkan distribusi merupakan proses penyampaian produk dan jasa yang terorganisir sehingga terjadi keefektifan penjualan. Kepuasan dapat dicapai apabila dalam suatu perusahaan melakukan kebijaksanaan penetapan harga serta pendistribusian yang cepat, tepat kepada pengguna/konsumen.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana harga maupun distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman/ ekspedisi dengan menggunakan analisis *ordinal logistic regression* dimana cara memprediksi/ melakukan suatu kemungkinan kejadian dengan variabel respons bertipe *ordinal* dan *scale* dua pilihan dan diolah menggunakan SPSS versi 17.0. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan mengetahui pengaruh harga dan distribusi terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi PT. Freight Express Medan khususnya di bidang penerusan kargo (*freight forwarding*) ke luar Negeri melalui darat, udara khususnya laut periode 2011-2012.

Kata kunci : Harga, distribusi dan kepuasan pengguna