

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Shopee” merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online Shopee.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan jumlah 119 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 23. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada toko online Shopee, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,488 dan nilai signifikansi sebesar 0,627. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada toko online Shopee, hal tersebut dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,339 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada toko online Shopee, hal tersebut dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,287 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan, berdasarkan hasil perhitungan statistik uji simultan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada toko online Shopee, hal tersebut dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 60,607 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 serta koefisien determinasi yakni 0,613 yang berarti bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan sebesar 61,3% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan