

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Survey pada pelanggan toko *online* Emina Cosmetics Di Yogyakarta)

Pangeksi Abi Reiksa

141140278

Mahasiswa Progam Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Pangeksiabi.reiksa@gmail.com

082245504870

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko *online* Emina Cosmetics di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan toko *online* Emina Cosmetics yang berdomisili di Yogyakarta. Pemilihan Sample menggunakan *Accidental Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 120 responden. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknis analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian secara simultan dan parsial bahwa kualitas produk, harga dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, *E-Service Quality*, dan Kepuasan Pelanggan