

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO *ONLINE* “SHOPEE”
(Survey Pada Konsumen Mahasiswa Prodi Manajemen FEB
UPN “Veteran” Yogyakarta)**

NUR AJIZAH

NIM : 141140127

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

nurajizah64@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee, dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen Mahasiswa Prodi Manajemen FEB UPN “Veteran” Yogyakarta. Jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee dengan nilai F hitung sebesar 42,544 dan probabilitas sebesar 0,000. Penelitian ini juga mengemukakan bahwa secara parsial variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee dengan tingkat koefisien 0,483 dan nilai probabilitas sebesar 0,000, variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee dengan tingkat koefisien 0,310 dan nilai probabilitas sebesar 0,014 dan variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko *online* Shopee dengan tingkat koefisien 0,229 dan nilai probabilitas sebesar 0,007.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.