

***ANALYSIS OF SHOPEE CUSTOMER SATISFACTION DURING
THE COVID-19 PANDEMIC***

(Study on Shopee Users in Central Jakarta)

By Ade Citra Setiawan

Abstract

Currently, the spread of COVID-19 continues to increase, which requires doing all activities at home with the aim of suppressing the spread of COVID-19. This makes it a big opportunity for online buying and selling companies. One company that provides online buying and selling is shopee. However, currently there are problems with the quality of online services and the quality of products provided by shopee. So that the formulation of the problem made is whether the quality of online services and product quality has an influence on consumer satisfaction. This study aims to prove and analyze the effect of online service quality and product quality on shopee consumer satisfaction. This study uses quantitative data types with a population of shopee users in Central Jakarta, with a sample of 100 respondents who have or are currently using shopee as a medium for online shopping using purposive sampling method. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS 3.0 Software. The results obtained from this study are (1) the quality of online services has a significant effect on consumer satisfaction, (2) product quality has a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Online Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction*

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DIMASA *PANDEMIC COVID-19*

(Studi Pada Pengguna Shopee di Jakarta Pusat)

By Ade Citra Setiawan

Abstrak

Saat ini penyebaran *covid-19* terus meningkat, yang mana mengharuskan untuk melakukan segala kegiatan di rumah dengan tujuan untuk menekan laju penyebaran *covid-19*. dengan keadaan demikian memberikan peluang yang besar untuk perusahaan penyedia jual-beli *online*. Salah satu perusahaan yang menyediakan jual-beli *online* adalah shopee. Namun saat ini terjadi masalah pada kualitas layanan *online* dan kualitas produk yang diberikan oleh shopee. Sehingga rumusan masalah yang dibuat yakni apakah kualitas layanan *online* dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan *online* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen shopee. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitati dengan populasi pengguna shopee di Jakarta Pusat, dan sampel sebesar 100 responden yang pernah atau sedang menggunakan shopee sebagai media untuk belanja *online* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *Software SmartPLS 3.0*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas layanan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan *online*, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen