

***The Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Shopee User
Consumer Satisfaction***

By Muhammad Nur Kholis

Abstract

The purpose of this research is to prove that there is an influence on service quality, product quality and price on consumer satisfaction of Shopee users. This research is quantitative research with primary data sources. The object of this research is Shopee users who are domiciled in the city of South Jakarta. The sample used was 100 respondents and dominated by adolescents using purposive sampling technique as a data collection technique. The data analysis techniques used are descriptive and inferential analysis techniques. Based on the results of data processing, it is known that the Adjusted R Square value is 0.674. Then through the t test for the effect of service quality, it was shown by a calculation of $3,993 > t_{tabel}$ value of 1.660 while for the quality of the product it was shown by a calculation of $5.507 > t_{tabel}$ value of 1.660 while the price is shown by a calculation of $0.881 < t_{tabel}$ 1.660. This means that the quality of service and product quality have a significant effect on consumer satisfaction. Price does not have a significant effect on customer satisfaction. F test results obtained amounted to F_{hitung} 71.25 $> F_{tabel}$ 2.70. This means that the quality of service, product quality and price have a simultaneous effect on consumer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee

Oleh Muhammad Nur Kholis

Abstrak

Tujuan dari riset ini yaitu membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Shopee. Riset ini merupakan riset kuantitatif dengan sumber data primer. Objek dari riset ini adalah pengguna Shopee yang berdomisili di Kota Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan didominasi oleh remaja dengan menggunakan Teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,674. Kemudian melalui uji t untuk pengaruh kualitas pelayanan ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $3,993 > \text{nilai } t_{tabel} 1,660$ sedangkan untuk kualitas produk ditunjukkan oleh $t_{hitung} 5,507 > \text{nilai } t_{tabel} 1,660$ sedangkan untuk harga ditunjukkan oleh $t_{hitung} 0,881 < t_{tabel} 1,660$. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F diperoleh sebesar $F_{hitung} 71,25 > F_{tabel} 2,70$. Artinya bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen