

# ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE DISCOUNTS, AND TRUST ON SHOPEE E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION***

**By Dina Octaviola**

## ***Abstract***

*Technological developments in the world are increasing and bringing innovation in the business sector, namely e-commerce. E-commerce has become one of the most dynamic and influential economic sectors in the business world. This phenomenon is growing rapidly and shifting consumer behavior in shopping for necessities. This research aims to determine, analyze and prove the influence of service quality, price discounts and trust on customer satisfaction. This research uses quantitative methods and uses primary data. Data was collected using non-probability sampling techniques with purposive sampling. Questionnaires were distributed to 100 respondents via Google Form with the criteria of having made purchases on the Shopee application at least 3 times a month, having an age range of 17-26 years, and domiciled in DKI Jakarta. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 4.0 software. The results of data analysis show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.583, price discounts have a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.104, and trust has a significant effect on customer satisfaction. with a path coefficient value of 0.264.*

**Keywords:** *Service Quality, Price Discounts, Trust, Customer Satisfaction, E-commerce, Shopee*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE**

**Oleh Dina Octaviola**

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi di dunia semakin meningkat dan menghadirkan inovasi di bidang bisnis yaitu *e-commerce*. *E-commerce* menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan berpengaruh dalam dunia bisnis. Fenomena ini berkembang dengan cepat dan menggeser perilaku konsumen dalam berbelanja kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan, potongan harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer. Data dikumpulkan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan *purposive sampling*. Kuesioner disebar kepada 100 responden melalui *Google Form* dengan kriteria pernah membeli pada aplikasi Shopee minimal 3 kali dalam satu bulan, memiliki rentang usia 17-26 tahun, dan berdomisili di DKI Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.583, potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.104, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.264.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, *E-commerce*, Shopee