

# **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Onlineshop Tokopedia**

**(Studi pada Kelurahan Pengasinan Depok)**

**Oleh**

**Luthfia Nugraini**

## **Abstrak**

Penelitian kuantitatif ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna situs belanja Tokopedia. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Warga Kelurahan Pengasinan Depok. Ukuran sampel diambil sebanyak 50 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,491. (2) kualitas *website* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,451.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas *Website*, Kepuasan Pengguna

*Analysis of Product Quality Influence and Website Quality Against  
User Satisfaction of Tokopedia Onlineshop Site  
(Study at Kelurahan Pengasinan Depok)*

*By*

**Luthfia Nugraini**

*Abstract*

*This quantitative research that aims to determine the effect of product quality and website quality on user satisfaction Tokopedia shopping site. Population used in this research is Kelurahan Pengasinan Depok. The sample size was taken as many as 50 respondents. The analysis technique used is Partial Least Square. The results of this study show that (1) product quality has a significant influence on user satisfaction with coefficient value of 0.491. (2) website quality has a significant influence on user satisfaction with coefficient value of 0.451.*

*Keywords: Product Quality, Website Quality, User Satisfaction*