

SUMMARY

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SITUS JUAL BELI ONLINE BUKALAPAK.COM

Created by VICTOR JRIMANTI NORELA

Subject : KEPUASAN, PELANGGAN, SITUS
Subject Alt : SATISFACTION, CUSTOMER, SITES
Keyword : kualitas produk;kualitas pelayanan;pengalaman berbelanja;kepuasan pelanggan

Description :

Munculnya jual beli online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi, dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melakukan alat komunikasi seperti chat, telpon, sms dan sebagainya. transaksi jual beli konvensional ke pasar online kian semakin meningkat terlihat cukup nyata. banyaknya masyarakat yang mulai mengenal smartphone dan internet juga menjadi salah satu indikasi bahwa ecommerce di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, pengalaman berbelanja terhadap kepuasan pelanggan di situs jual beli online Bukalapak.com. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden orang yang dipilih menggunakan purposive sampling dengan usia minimal 17 tahun dan pernah melakukan pembelian di situs jual beli online Bukalapak.com, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan pengalaman berbelanja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan situs jual beli online Bukalapak.com, Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan situs jual beli online Bukalapak.com. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa setiap penambahan variabel produk sebesar satuan maka terjadi perubahan kepuasan pelanggan situs jual beli online Bukalapak.com satuan dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

Date Create : 25/04/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211245
Collection : 201211245
Call Number : 11-2016-S022
Source : Undergraduate Theses of Management
Relation Collection Fakultas Ekonomi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor