

ABSTRAKSI

KARTIKA NOFIANTI, Pengaruh Kualitas Produk, *E-Service Quality* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Western Food Owan* (www.westernfoodowan.com)

(Dibimbing oleh Abdurrahman)

Belanja *online* saat ini menjadi *trend* di kalangan masyarakat Indonesia khususnya Jakarta. Penyebabnya tak lain karena biaya internet yang murah, pada bidang industri makanan yang menyediakan aneka produk makanan yang berkualitas, pelayanan dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *e-service quality* dan harga terhadap kepuasan pelanggan *Western Food Owan*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 90 responden. Data yang dikumpulkan lalu dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan artinya bahwa pengaruh kualitas produk dalam belanja *online* telah sesuai dengan apa yang ditawarkan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *E-Service Quality*, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

KARTIKA NOFIANTI, *Effect of Product Quality, E-Service Quality and Price Satisfaction Customers On Western Food Owan (www.westernfoodowan.com)*
(Supervised by Abdurrahman)

Shopping online is now a trend among the people of Indonesia, especially in Jakarta. The reason is not because the cost of internet is cheap, the food industry that provide a variety of quality food products, services and prices.

The purpose of this study was to determine the effect of product quality, e-service quality and price to customer satisfaction OWAN Western Food. The sampling technique in this study using a non-probability sampling by the number of respondents was 90 respondents. Data were collected and analyzed by validity, reliability and multiple linear regression analysis using SPSS.

The results showed no significant effect of product quality to customer satisfaction means that influence product quality in online shopping has been in accordance with what was offered.

Keywords: *Quality Products, E-Service Quality, Price and Customer Satisfaction.*