

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko *Online* Lazada Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya (Dibimbing oleh Jatmiko)

Nama : Nugroho Dwi Prasajo

Program Studi : Manajemen

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas konsumen terhadap kepuasan konsumen toko *online* Lazada pada mahasiswa universitas esa unggul kampus citra raya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling*. Jumlah responden yang diambil sebanyak 185 responden dengan kriteria berusia 17 tahun atau lebih, merupakan mahasiswa di universitas esa unggul dan sudah pernah menggunakan Lazada minimal 1 (satu) kali. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko *online* Lazada pada mahasiswa universitas esa unggul.

Kata Kunci :

Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Title : The Effect of Product Quality, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction of Lazada Online Store of Esa Unggul University Students, Citra Raya Campus (Supervised by Jatmiko)

Name : Nugroho Dwi Prasajo

Study Program : Management

The main objective of this study was to determine the effect of product quality, price, and consumer quality on customer satisfaction of Lazada online store among Esa unggul university students at Citra Raya Campus. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a non-probability sampling method. The number of respondents taken as many as 185 respondents with the criteria aged 17 years or more, are students at One Superior University and have used Lazada at least 1 (one) time. The analytical method used is multiple linear regression analysis which includes validity, reliability, classic assumption tests, t tests, and F tests using the SPSS program. The results showed that product quality, price, and service quality had an effect on customer satisfaction of Lazada's online shop among Esa unggul University students.

Keywords :

Product quality, price, service quality, customer satisfaction.