

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.

Nurlita Dwi Iryanti

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, Kebon Jeruk, Jakarta Barat

ABSTRAKSI

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan terhadap suatu produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen, faktor yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.

Metode Kausalitas digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Regresi Linier Berganda sebagai alat membuktikan hipotesis. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel Kualitas Produk, Harga, dan Pengalaman Berbelanja dan variabel Harga adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen