

ABSTRAK

**Judul : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Promosi, Harga terhadap
Kepuasan Pelanggan Tokopedia Di Wilayah DKI Jakarta**

Nama : Pentas Dianto

Program studi : Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Tokopedia di wilayah DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* sebanyak 150 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel.

Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Promosi, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Promosi, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Title : *Analysis of the Effect of Trust, Promotion, Price on Tokopedia Customer Satisfaction in the DKI Jakarta Area*

Name : *Pentas Dianto*

Study program: *Management*

This study aims to determine the effect of trust, promotion, and price on customer satisfaction. The population in this study were all Tokopedia users in the DKI Jakarta area. The sample in this study was taken using purposive sampling method of 150 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis to determine the direct and indirect effect between variables.

The results of the research in this study indicate that Trust, Promotion, and Price together have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Trust is significant on Customer Satisfaction, Promotion has a positive effect on customer satisfaction, and Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Trust, Promotion, Price, Customer Satisfaction*