

ABSTRAK

Maulana Sidik (1178020134) “Pengaruh Kualitas Produk dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Shopee (studi pada Mahasiswa di Kota Bandung).

Salah satu dampak yang terasa dari semakin meluasnya pandemi *covid-19* adalah aktivitas belanja online yang semakin meningkat. Salah satu *e-commerce* yang merasakannya adalah Shopee yang mendapat predikat *e-commerce* dengan pengguna terbanyak se-Indonesia. Namun ditinjau dari aspek kepuasan shoppe tidak sebanding dengan banyaknya pengguna. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dua diantaranya adalah kualitas produk dan *e-service quality*.

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna shopee dilihat dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya diantaranya adalah kualitas produk dan *E-Service Quality*. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh secara individual maupun secara simultan kualitas produk dan *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna shopee.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek pada penelitian ialah pengguna shopee dikalangan mahasiswa di kota bandung dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Pengujian instrumen yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknis analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f dan uji koefisien determinasi (R^2). Untuk pengolahan data pada skripsi ini menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil penelitian ini secara individual kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna shopee yang dapat dilihat dari nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,001 < 1,664$) dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai $\alpha:0,05$ ($0,319 > 0,05$). Hasil dari pengujian secara parsial *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee yang dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,917 > 1,664$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai $\alpha:0,05$ ($0,000 < 0,05$). Kemudian hasil dari uji F atau uji simultan didapat Fhitung lebih besar dai Ftabel ($48,848 > 3,09$) dan nilai signifikansi menunjukkan ($0,000 < 0,05$) yang artinya Kualitas Produk dan *E-Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna shopee. Adapun untuk hasil uji koefisien determinasi diketahui 0,502 atau sebesar 50,2% Kepuasan dapat dipengaruhi oleh Kualitas Produk dan *E-Service Quality*.

Kata kunci : Kualitas Produk, E-Service Quality, Kepuasan Konsumen