

ABSTRAK

Saat ini pelayanan jasa sangatlah diminati oleh masyarakat luas salah satunya adalah belanja online yang dapat mempermudah dalam mencari barang yang dibutuhkan dan diinginkan. Setiap pelaku bisnis harus mampu untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsume. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam sebuah bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen pada situs jual beli online Shopee secara simultan maupun parsial. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEB Universitas Pasundan Bandung berjumlah 97 responden dari populasi 2.608 mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode incidental. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh secara simultan yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 76,8% sedangkan sisanya 23,2% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar yaitu sebesar 43,3% berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 33,5% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

At present, service are very interested by the wider community, one of which is online-based shopping, which can make it easier to find the items needed an desired. Every business person must be able to understand the needs and desires of consumers. Consumer satisfaction is a very important factor to considered in a business

This study aims to determine the effect of service quality and information quality on customer satisfaction on Shopee online buying and selling sites simultaneously or partially Respondents in this study were FEB students at the University of Pasundan Bandung totaling 97 respondents from a population of 2,608 students. The research method used is descriptive and verification research methods. The sampling technique in this study uses probability sampling techniques with incidental methods. Testing the research instrument using validity test and reliability test. The data analysis method used is multiple regression analysis, multiple correlation analysis, hypothesis testing and coefficient of determination.

Based on the results of the study, it was shown that service quality and information quality had a simultaneous effect that was positive and significant effect on customer satisfaction at 76.8 % while the remaining 23.2 % is the influence of other variables not examined. Partially, it shows that service quality has a greater influence that is equal to 43.3 % has a positive and significant effect on customer satisfaction , the quality of information has an influence of 33.5 % and has a positive and significant effect on customer satisfaction

Keywords: ServiceQuality, Information Quality, and Consumer Satisfaction