

ABSTRAK

Pada penelitian ini berawal dari ditemukannya masalah mengenai tingginya ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan rendah dan harga yang dapat bersaing dengan Situs Jual Beli Online lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam sebuah bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Shopee secara simultan maupun parsial. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi manajemen FEB Universitas Pasundan Bandung berjumlah 100 responden dari populasi 1.386 mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Proportional Random Sampling dengan menggunakan rumus Slovin. 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 harga memiliki pengaruh secara simultan yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,1% sedangkan sisanya 15,9% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar yaitu sebesar 46,3% berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga memiliki pengaruh sebesar 37,7% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan