

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi Blibli baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 45 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada aplikasi Blibli dapat dikatakan kurang baik. Harga dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 67,7%. Pengaruh variabel independen yang dominan adalah Variabel Harga dengan koefisien sebesar 54%, sedangkan Kualitas Pelayanan koefisiennya sebesar 13.7%.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how much influence price and service quality have on customer satisfaction on the Bilibli application, either partially or simultaneously. The research method used is descriptive and verification with a sample of 45 respondents. Data collection techniques used were observation, interviews, and distributing questionnaires. The analytical method used is multiple linear regression analysis of the coefficient of determination, and hypothesis testing.*

*The results showed that the Price, Service Quality, and Customer Satisfaction on the Bilibli application can be said to be not good. Price and Service Quality have the effect of increasing Customer Satisfaction by 67,7%. The influence of the dominant independent variable is the Price Variable with a coefficient of 54%, while the Service Quality coefficient is 13,7%.*

***Keywords : Price, Service Quality, Customer Satisfaction***