

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI
SHOPEE DI DESA HATINGGIAN KEC. LUMBANJULU,
KAB. TOBA, SUMATERA UTARA**

Oleh:

**Astuti V. Manurung
190311010**

ABSTRAK

Shopee adalah salah satu *platform* perdagangan elektronik di Asia yang di bidang jual beli secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan shopee di Desa Hatinggian, Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Variabel penelitian adalah variabel independen atau variabel bebas yang terdiri dari dua variabel yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2). Sedangkan variabel dependen atau terikat yaitu Kepuasan pelanggan (Y). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dari pengujian simultan dapat dilihat bahwa nilai F hitung (9.969) > F tabel (3,10) dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05. Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS 26.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION IN APPLICATION USERS SHOPEE IN
HATINGGIAN VILLAGE KEC. LUMBANJULU,
TOBA REGENCY, NORTH SUMATRA***

By:

**Astuti V. Manurung
190311010**

ABSTRACT

Shopee is one of the electronic trading platforms in Asia which is in the field of buying and selling online. This study aims to determine whether service quality and price affect shopee customer satisfaction in Hatinggian Village, Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, North Sumatra. The method used in this research is quantitative method. The research variable is the independent variable or independent variable which consists of two variables, namely service quality (X1) and price (X2). While the dependent or dependent variable is customer satisfaction (Y). Data collection techniques using a questionnaire. The analytical method used is validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results showed that service quality (X1) and price (X2) had a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). This is shown from the simultaneous testing it can be seen that the calculated F value (9,969) > F table (3,10) and the sig. of 0.000 less than < 0.05. The data were statistically processed using the SPSS 26 program tool.

Keywords: *Service Quality, Price and Customer Satisfaction*