

ABSTRACT

Dimas Wahyu Agustian, Analysis of the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction with Shopee. Under the guidance of Prof. Dr. Drs. Ec. Muh. Syarif, M.Si. Bachelor of Management Study Program, Trunojoyo University, Madura.

In today's technological developments, business and trade activities are also known as e-commerce or online purchasing. With e-commerce, it is easy for consumers to buy goods, it is very important for e-commerce itself to provide services in the form of security features and discounts. This research aims to determine the influence of service quality on consumer satisfaction with Shopee. The method used in this research is purposive sampling, namely a sample selection technique taking into account certain criteria with a sample size of 67 respondents. Data analysis uses a Simple Regression Test using the IBM SPSS 29 program. The results of this research show that there is a relationship between the independent variable, namely Service Quality and the dependent variable, namely Customer Satisfaction. The results show that the t test results on the service quality variable (X) obtained a probability of Sig 0.00. The Sig value is $0.00 < 0.05$ and the calculated t value is 7.233 and it is known that the t table is 1.997 (see t table). $7.233 > 1.997$, then the decision is that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that service quality has a positive and significant effect on Shopee e-commerce customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Dimas Wahyu Agustian, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Shopee. Di bawah bimbingan Prof. Dr. Drs. Ec. Muh. Syarif, M.Si. Program Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Dalam perkembangan teknologi sekarang ini, menyebabkan aktivitas bisnis dan perdagangan yang dikenal juga *e – commerce* atau disebut pembelian online. Dengan adanya *e – commerce* para konsumen mudah untuk membeli barang, hal itu sangat penting bagi *e – commerce* sendiri untuk memberikan layanan yang berupa dalam fitur keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dalam kepuasan konsumen terhadap Shopee. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Analisis data menggunakan Uji Regresi Sederhana melalui program IBM SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independent yaitu Kualitas Layanan dan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Dari hasil menunjukkan bahwa hasil uji t pada variabel kualitas layanan (X) diperoleh probabilitas Sig 0,00. Nilai Sig 0,00 < 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 7,233 dan diketahui t tabel sebesar 1,997 (lihat t tabel). $7,233 > 1,997$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e – commerce* Shopee.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen