

## **ABSTRACT**

*This study aims to test and analyze the effect of Product Quality and Consumer Confidence on Customer Satisfaction at Lazada.co.id. From the various calculations used motode using descriptive method. The object of this research is Student / I Faculty of Economics and Business Department of Management 2014, as many as 100 respondents. The results showed that product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, trust significantly negative effect on customer satisfaction.*

*Keywords:* *Product Quality, Consumer Confidence and Customer Satisfaction.*



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di Lazada.co.id. Dari berbagai perhitungan metode yang digunakan menggunakan metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen 2014, sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Pelanggan.

