

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON ONLINE SHOPPERS IN MERCU BUANA UNIVERSITY

Kurnia Putri Paramitha

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of quality of service on customer satisfaction. This research uses quantitative approach. Dependent variable of this research is customer satisfaction, while independent variable of this research is service quality. The number of samples in this study as many as 265 students at Mercu Buana University who love to shop online. The data collection technique in this sample uses incidental sampling. Data analysis used a simple linear regression test with significant 0,648. The result of the research show that service quality have influence to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YANG BERBELANJA ONLINE PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Kurnia Putri Paramitha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, sedangkan variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 265 mahasiswa di Universitas Mercu Buana yang senang berbelanja *online*. Teknik pengambilan data pada sampel ini menggunakan *incidental sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dengan signifikan 0,648. Peneliti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan