

## **ABSTRAK**

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan G-form sebagai instrument penelitian. Populasinya adalah pengguna aplikasi Shopee, dengan sampel pengguna yang telah melakukan transaksi pembelian di Shopee, maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan Uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee, Promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variabel-variabel yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the performance of the product or service thought to the expected performance. This study aims to determine the effect of Product Quality, Promotion, and Service Quality on Shopee Customer Satisfaction. In this study used quantitative methods with G-form as a research instrument. The population is Shopee application users, with a sample of users who have made purchase transactions at Shopee, a sample of 100 respondents was obtained. Sampling using purposive sampling. The method used is multiple linear regression analysis and F test. The results of this study indicate that Product Quality has a positive and significant effect on Shopee customer satisfaction, Promotion has a positive but not significant effect on Shopee customer satisfaction, and Service Quality has a positive but not significant effect on Customer Satisfaction. This is evidenced by the results of the multiple linear analysis test which shows the significant value of the variables that support the hypothesis. Therefore, the results of this study state that there is an influence of Product Quality, Promotion, and Service Quality on Shopee Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction

MERCU BUANA