

**EFFECT OF QUALITY PRODUCTS AND QUALITY  
SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION USER  
APPLICATION STORE ONLINE SHOPPING LAZADA**

**Eko Septio Adi**

*This study examines the effect of product quality and service quality on customer satisfaction of users of LAZADA online store. Research was conducted on an online shopping store app users lazada domiciled in Jakarta with a total sample of 400 people who are determined using Criterion sampling technique. Product Quality is measured using a scale of 25 items, Quality of Service is measured using a scale of 20 items, and Consumer Satisfaction using a scale of 10 items. This study uses Lisrel 8.70 to show the impact of each variable on Consumer Satisfaction. The results showed that the Quality of Products gives the effect of 0.224 and the Quality of Service Service gives Influence of 0.543 on Consumer Satisfaction. R square result of 0,513, show that product Quality and Service Quality give influence 51,3% to Consumer Satisfaction. Based on research, product quality and quality of Services has a significant impact on consumer satisfaction lazada users online shopping application.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

*Keywords: Product Quality, Quality of Service, Consumer Satisfaction.*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI TOKO  
BELANJA *ONLINE* LAZADA**

**Eko Septio Adi**

Penelitian ini menguji tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pengguna Aplikasi toko belanja online LAZADA. Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi toko belanja *online* lazada yang berdomisili di Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 400 orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik *Criterion sampling*. Kualitas Produk diukur dengan menggunakan skala yang terdiri dari 25 item, Kualitas Layanan Jasa diukur dengan menggunakan skala yang terdiri dari 20 item, dan Kepuasan Konsumen menggunakan skala yang terdiri dari 10 item. Penelitian ini menggunakan Lisrel 8.70 untuk menunjukkan dampak dari setiap variabel terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk memberikan pengaruh sebesar 0,224 dan Kualitas Layanan Jasa memberikan Pengaruh sebesar 0,543 terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil R square sebesar 0,513, memperlihatkan bahwa Kualitas produk dan Kualitas layanan Jasa memberikan pengaruh sebesar 51,3% terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan penelitian, Kualitas produk dan Kualiatas Layanan Jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna aplikasi belanja *online* lazada.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan Jasa, Kepuasan Konsumen.