

INTISARI

Kepuasan konsumen menjadi sangat penting untuk keberlangsungan bisnis, konsumen yang puas akan membeli lagi sehingga perusahaan bisa mempertahankan pangsa pasar saat ini dan bisa memperluas pasar agar perusahaan tumbuh, hal ini membuat perusahaan harus memberikan usaha maksimal untuk memenuhi dan terus meningkatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga produk pada kepuasan konsumen di e-dagang Shopee, sekaligus pengaruh kepuasan konsumen pada niat membeli lagi. Dengan menggunakan metode kuantitatif data dianalisis menggunakan Analisis faktor confirmatori (CFA) dengan teknik persamaan struktural atau Structural Equation Model (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan persepsi harga produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga menyimpulkan kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan pada niat membeli lagi.

Kata kunci : Kualitas produk, harga, kualitas layanan, kepuasan konsumen, niat membeli lagi, e-dagang.

ABSTRACT

Consumer satisfaction is especially important for business continuity, satisfied consumers will buy again so that the company can maintain the current market share and can expand the market so that the company grows, this makes the company have to give maximum effort to nurture and continue to increase it. This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, and product price perception on consumer satisfaction in Shopee e-commerce, as well as the influence of consumer satisfaction on repurchase intention. Using quantitative methods, the data was analyzed using confirmatory factor analysis (CFA) with structural equation techniques or Structural Equation Model (SEM) using AMOS 21 software. The results showed that service quality, product quality, and product price perception had a significant positive effect on consumer satisfaction. The study also concluded that consumer satisfaction has a significant positive effect on repurchase intention.

Keywords: Product quality, price, service quality, customer satisfaction, repurchase intention, e-commerce.