

ABSTRAKSI

Analisis Pengaruh Harga, Proses Pemesanan dan Proses Pemenuhan pada Kepuasan

Konsumen Lazada

Ishandi Putra G (Manajemen - 08/264857/EK/16928)

Penelitian ini bertujuan untuk mereplikasi penelitian Cao *et al.* (2003) dan juga memberikan latar belakang teoritis dan bukti empiris mengenai hubungan antara harga, proses pemesanan dan proses pemenuhan pada toko daring Lazada.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *sampling* berupa *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang menggunakan *judgement sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 250 responden yang merupakan konsumen dari Lazada. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memiliki hubungan yang negatif terhadap kepuasan harga. Kepuasan dalam proses pemesanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan harga. Kepuasan dalam proses pemesanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan dalam proses pemenuhan. Kepuasan harga memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan dalam proses pemenuhan.

Kata kunci : harga, kepuasan pelanggan, proses pemesanan, proses pemenuhan

ABSTRACT

Analysis Effect of Price, Ordering Process and Fulfillment Process in Satisfaction of Lazada's Customers

Ishandi Putra G (Management – 08/264857/EK/16928)

This study aims to replicate the study from Cao *et al.* (2003) and also provide the theoretical background and empirical evidence on the relationship between price, ordering process and fulfillment process on webstore Lazada.

Sampling was obtained using non-probability sampling with a purposive sampling technique that uses a judgement sampling. Obtained samples in this study consisted of 250 respondents who are costumers of Lazada. The analytical methods used are quantitative by using multiple regression.

The results showed that price has a negative effect on price satisfaction. Satisfaction with ordering process has a positive effect on price satisfaction. Satisfaction with ordering process has a positive effect on satisfaction with fulfillment process. Price satisfaction has a positive effect on satisfaction of fulfillment process.

Key words : price, customer satisfaction, ordering process, fulfillment process