

ABSTRAK

Nama : Fitri Faryani Manik
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas *Website*, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Tokopedia (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website*, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Tokopedia, dengan studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 120 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas *website*, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 72,3%. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas *website* yang baik, harga yang kompetitif, serta pelayanan yang memuaskan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tokopedia.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tokopedia

ABSTRACT

Name : Fitri Faryani Manik
Study Program : Management
Title : *The Influence of Website Quality, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction of Tokopedia E-Commerce (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University)*

This study aims to analyze the influence of website quality, price, and service quality on customer satisfaction with e-commerce Tokopedia, with a case study on students of the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University. The research method used is a quantitative approach with purposive sampling technique involving 120 respondents. Data was collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that partially, website quality, price, and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction. Simultaneously, these three variables also have a significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of determination value of 72.3%. These findings suggest that good website quality, competitive pricing, and satisfactory service are key factors in enhancing customer satisfaction with Tokopedia.

Keywords : *Website Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Tokopedia*