

## ABSTRAK

Nama : Alfaridho  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas *Website*, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Bukalapak (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *website*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalapak pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 96 mahasiswa yang menggunakan Bukalapak. Uji coba kuesioner terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Uji hipotesis menggunakan uji-t (parsial), uji-F (simultan), dan koefisien determinasi  $R^2$ . Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *website* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalapak pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Sedangkan variabel harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalapak pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Sementara itu, hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas *website*, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalapak pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalapak pada mahasiswa Universitas Malikussaleh dipengaruhi oleh kualitas *website*, harga dan kualitas pelayanan sebesar 21,6% sisanya sebesar 78,4% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

**Kata kunci** : Kualitas *Website*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan *E-Commerce*

## **ABSTRACT**

*Name : Alfaridho*  
*Study Program : Management*  
*Title : The Effect of Website Quality, Price and Service Quality on Bukalapak E-Commerce Customer Satisfaction (Case Study on Malikussaleh University Students)*

*This study aims to determine how the influence of website quality, price and service quality on Bukalapak e-commerce customer satisfaction in Malikussaleh University students. The data used in this study was primary data obtained by distributing questionnaires to 96 students who used Bukalapak. The questionnaire trial consisted of a validity test and a reliability test using Cronbach's Alpha method. The classical assumption test uses the normality test, the multicollinearity test and the heterokedasticity test. Test the hypothesis using t-test (partial), F-test (simultaneous), and coefficient of determination  $R^2$ . The data analysis technique used is multiple linear regression using the help of SPSS software version 26. The results showed that the website quality variable did not affect the satisfaction of Bukalapak e-commerce customers in Malikussaleh University students. While the price and service quality variables partially have a positive and significant effect on Bukalapak e-commerce customer satisfaction in Malikussaleh University students. Meanwhile, the test results simultaneously show that website quality, price and service quality simultaneously affect the satisfaction of Bukalapak e-commerce customers in Malikussaleh University students. The results of the coefficient of determination test found that Bukalapak e-commerce customer satisfaction in Malikussaleh University students was influenced by website quality, price and service quality by 21.6%, the remaining 78.4% was influenced by variables outside this study.*

**Keywords:** *Website Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction and E-Commerce*