

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP DI KECAMATAN MEDAN-TEMBUNG

Elvina Barutu¹, Fedita Siahaan², Kalara Simanjuntak³, Hendra Jonathan Sibarani⁴
Universitas Prima Indonesia

Corresponding Author : endrajonathansibarani@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Riset ini bermaksud buat mengenali pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi *online shop* di Kecamatan Medan-Tembung, tipe riset ini memakai riset kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, populasi dalam riset ini yakni pengguna *online shop* di Kecamatan Medan-Tembung sebesar 100 responden, metode pengumpulan ilustrasi memakai tata cara *non-probability sampling* sebesar 146.534 orang, tata cara pengumpulan informasi dengan mengedarkan angket dengan memakai google form, ada pula teknis yang dipakai yakni dengan regresi linear berganda, percobaan t serta percobaan f, dimana koefisien determinasi mempunyai *Adjust R2* sebesar 0, 710 atau 71,0%, dengan ini meyakinkan jika persentase dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan aplikasi sebesar 71,0% serta 29% yang lain diterima dari aspek yang tidak diawasi semacam harga korting dan kecekatan akses layanan, dengan itu hasil riset ini meyakinkan adanya akibat yang berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan aplikasi *online shop* di Kecamatan Medan-Tembung.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Aplikasi, Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi

ABSTRACT

This research intends to identify the effect of price, product quality and application service quality on user satisfaction of *online shop* application services in Medan-Tembung District, this type of research uses quantitative research with a descriptive approach, the population in this research are *online shop* users in Medan-Tembung District. of 100 respondents, the illustration collection method uses a *non-probability sampling* procedure of 146,534 people, the procedure for collecting information is by circulating a questionnaire using a google form, there are also techniques used, namely multiple linear regression, experiment t and experiment f, where the coefficient of determination has an *Adjust R2* of 0.710 or 71.0%, it is hereby assured that the percentage of price, product quality and application service quality is 71.0% and the other 29% is received from unsupervised aspects such as discounted prices and speed of service access Therefore, the results of this research confirm that there are consequences that affect the and user satisfaction of *online shop* application services in Medan-Tembung District.

Keywords : Price, Product Quality, Application Service Quality, Application Service User Satisfaction.