

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Shopee di Kota Medan. Saat ini, perkembangan e-commerce telah memengaruhi gaya hidup masyarakat, memungkinkan belanja online dengan kenyamanan. Shopee sebagai platform e-commerce terus berkembang, namun penting untuk memahami harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan e-commerce dan bagaimana meningkatkan pengalaman berbelanja. Penelitian ini menggabungkan teori kepuasan konsumen dan kualitas layanan yang menggunakan Data Populasi Pengunjung Shopee 2022 di kota Medan dengan sampel sebanyak 99. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan pelayanan secara bersama-sama berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Shopee. Ini menunjukkan bahwa Shopee dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan fokus pada pengembangan kualitas produk, pengelolaan harga yang efektif, dan upaya pembaruan aplikasi yang terus-menerus.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan, Pelayanan, Kualitas Produk, Shopee

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price on consumer satisfaction of Shopee application users in Medan City. Today, the development of e-commerce has influenced people's lifestyles, allowing online shopping with convenience. Shopee as an e-commerce platform continues to grow, but it is important to understand customer expectations and fulfil their needs. This research explores the factors that influence e-commerce service quality and how to improve the shopping experience. This study combines the theories of customer satisfaction and service quality using Shopee Visitor Population Data 2022 in Medan city with a sample of 99. The results showed that product quality, price, and service together contribute positively and significantly to consumer satisfaction of Shopee application users. This shows that Shopee can increase the level of customer satisfaction by focusing on product quality development, effective price management, and continuous application update efforts.

Keywords: *Price, Satisfaction, Service, Product Quality, Shopee.*