

ABSTRAK

Shopee adalah marketplace online untuk jual beli di online dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk mulai dari fashion sampai dengan kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen pengguna aplikasi Shopee Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah tidak diketahui sehingga menggunakan rumus lemeshow sehingga mendapatkan sampel berjumlah 97 orang. Hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee, Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee dan Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.