

PENGARUH KUALITAS APLIKASI, VARIASI PRODUK DAN *E-SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKOPEDIA

Jacksen Leonardo
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Banyaknya persaingan e-commerce atau aplikasi pembelian menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan dimana akan melakukan pembelian. Penelitian ini dilatarbelakangi untuk menganalisis pengaruh kualitas aplikasi, variasi produk dan *e-servicescape* terhadap kepuasan konsumen Tokopedia. Metode penelitian adalah kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 130 responden dengan teknik *sampling convenience*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian memperoleh kualitas aplikasi, variasi produk dan *e-servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Tokopedia baik secara parsial maupun bersamaan.

Kata Kunci: Kualitas Aplikasi, Variasi Produk, *E-Servicescape*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The amount of competition in e-commerce or purchasing applications causes consumers to have many choices in determining where to make purchases. This study is motivated to analyze the effect of application quality, product variety and e-servicescape on Tokopedia customer satisfaction. The research method is quantitative. The number of samples sebanyak 130 respondents with convenience sampling techniques. Data analysis techniques using multiple regression analysis. The results of the study showed that the quality of applications, product variations and e-servicescape affect Tokopedia consumer satisfaction both partially and simultaneously..

Keywords: Application Quality, Product Variety, *E-Servicescape* Customer Satisfaction