

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *online shop* “Bukan Jok Vespa (BJV)” di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *Online Shop* “Bukan Jok Vespa (BJV)” di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu  $Y = 0,352 + 0,208 X_1 + 0,231 X_2 - 0,481 X_3$ . Berdasarkan hasil Uji F didapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) dan Harga ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Online Shop* “Bukan Jok Vespa (BJV)” di Surabaya. Berdasarkan hasil uji t didapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Online Shop* “Bukan Jok Vespa (BJV)” di Surabaya, sedangkan Harga ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Online Shop* “Bukan Jok Vespa (BJV)” di Surabaya, dan

**Keywords:** Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan

## ABSTRACT

*This study is intended to determine the effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction in the online shop "Not a Vespa Seat (BJV)" in Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach that is research that focuses on testing hypotheses with statistical method analysis tools and generating conclusions that can be generalized. The population used in this study is all consumers of the Online Shop "Not a Vespa Seat (BJV)" in Surabaya. The sampling technique used was accidental sampling, which is a sample selection technique based on coincidence, where all members of the population who accidentally meet with the researcher can be sampled in the study. The sample used in this study was 75 respondents. The test equipment used was multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling that is  $Y = 0.352 + 0.208 X1 + 0.231 X2 - 0.481 X3$ . Based on the F Test results obtained that Service Quality (X1), Product Quality (X2) and Price (X3) simultaneously to Customer Satisfaction (Y) at the Online Shop "Not Vespa Seat (BJV)" in Surabaya. Based on the t test results obtained that Service Quality (X1) and Product Quality (X2) partially have a significant and positive effect on Customer Satisfaction (Y) at the Online Shop "Not a Vespa Seat (BJV)" in Surabaya, while Price (X3) is partial significant and negative effect on Customer Satisfaction (Y) in the Online Shop "Not a Vespa Seat (BJV)" in Surabaya, and*

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