

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *MARKETPLACE* TOKOPEDIA
DI SURABAYA**

ABSTRAKSI

Marketplace merupakan kegiatan perdagangan secara elektronik yang mencakup proses penjualan, pembelian, pertukaran informasi dan produk melalui jaringan komputer termasuk internet. Tokopedia masih menempati peringkat pertama pada tahun ini sebagai *marketplace* yang paling banyak diakses. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen *marketplace* Tokopedia di Surabaya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel yaitu seluruh pelanggan Tokopedia di Surabaya yang berjumlah 60 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik serta analisis *marketplace* regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *marketplace* Tokopedia di Surabaya dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,782 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Tokopedia di Surabaya dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,925 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen *marketplace* Tokopedia di Surabaya dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,970 dan nilai signifikansi sebesar 0,004. Terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen *marketplace* Tokopedia di Surabaya dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,137 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen *marketplace* Tokopedia di Surabaya dengan nilai F-hitung sebesar 199,189 dan taraf signifikansi sebesar 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON
CONSUMER LOYALTY OF TOKOPEDIA MARKETPLACE LOADS
IN SURABAYA**

ABSTRACT

Marketplace is an electronic trading activity that includes the process of selling, purchasing, exchanging information and products through computer networks including the internet. Tokopedia still ranks first this year as the most accessed marketplace. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction and its impact on consumer loyalty Tokopedia marketplace in Surabaya. This type of research is a quantitative study with a sample of all Tokopedia customers in Surabaya, amounting to 60 respondents. Analysis of the data used is the validity and reliability test, the classic assumption test and multiple linear regression analysis. Results showed that there was an influence of product quality on consumer satisfaction marketplace Tokopedia in Surabaya with a tcount of 4.782 and a significance value of 0.000. There is an influence of service quality on Tokopedia marketplace consumer satisfaction in Surabaya with a tcount of 6.925 and a significance value of 0.000. There is a price effect on Tokopedia marketplace consumer satisfaction in Surabaya with a tcount of 2.970 and a significance value of 0.004. There is an effect of customer satisfaction on Tokopedia marketplace consumer loyalty in Surabaya with a tcount of 12,137 and a significance value of 0,000. There is an influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction and the impact on Tokopedia marketplace consumer loyalty in Surabaya with an F-count value of 199.189 and a significance level of 0,000.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty