

ABSTRAK

Di era globalisasi ini memang banyak perubahan yang semakin meningkat terutama di bidang teknologi. Bukti dari majunya teknologi yaitu dengan adanya forum belanja berbasis *online* dan salah satu contohnya yaitu Shopee. Shopee merupakan *marketplace* terbesar yang ada di Indonesia yang tentunya memiliki banyak kompetitor dalam bidang yang sama. Bagi konsumen yang ingin melakukan transaksi belanja *online* tentu ingin mendapatkan kualitas produk yang baik, layanan yang memuaskan serta cara pembayaran yang mudah dilakukan. Sehingga tujuan dari penelitian kali ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas layanan serta sistem pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen wanita pada forum belanja *online* shopee. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Shopee khusus konsumen wanita pada tahun 2020, sampel yang diambil sebanyak 80 responden, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini adalah konsumen wanita. Ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan sistem pembayaran apabila diterapkan dengan baik maka akan membuat konsumen merasa puas.

Kata Kunci : Shopee, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Sistem Pembayaran, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

In this era of globalization, there are indeed many changes that are increasing, especially in the field of technology. Evidence of the advancement of technology is the existence of online-based shopping forums and one example is Shopee. Shopee is the largest marketplace in Indonesia which certainly has many competitors in the same field. For consumers who want to do online shopping transactions, of course they want to get good product quality, satisfying service and easy payment methods. So that the purpose of this research is to find out whether the quality of the product and the quality of the service and the payment system have an effect on the satisfaction of female consumers in the online shopee shopping forum. This research is a type of quantitative research. The population used in this study is Shopee application users specifically for female consumers in 2020, a sample of 80 respondents was taken, the analysis tool used in this study is Multiple Linear Regression. The results showed that product quality, service quality and payment system had a positive and significant effect on consumer satisfaction in this case were female consumers. This shows that the quality of the product, the quality of service and the payment system if implemented properly will make consumers feel satisfied.

Keyword : Shopee, Product Quality, Service Quality, Payment System, and Customer Satisfaction