

ABSTRAK

RANTI ANTIKA, 71180312037, PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARAG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAZADA KAJIAN PADAPRODUKTAS WANITA DI DESA BANDAR MERIAH KEC. BANGN PURBA, SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI, UISU, MEDAN, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Lazada kajian pada produk tas wanita di desa Bandar meriah kecamatan bangun purba. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna lazada (kajian pada produk tas wanita)di desa Bandar meriah kec. B.purba. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 103 orang. Metode pengambilan data adalah melalui penyebaran angket dan Wawancara. Analisis data dari penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan regresi linear berganda, pengujian secara parsial (Uji T) dan pengujian secara simultan (Uji F). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk yang meliputi Kinerja, Fitur, keandalan, kesesuaian dengan Spesifikasi, daya tahan, estetika kualitas yang di persepsiakan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna lazada kajian pada produk tas wanita di desa Bandar meriah kec. B.purba. Berdasarkan hasil penelitian,menunjukan bahwa secara uji parsila (uji t) Kualitas produk-kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna lazada, , fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna lazada harga, Keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kesesuaian dengan spesifikasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Lazada, daya tahan berpengaruh dengan kepuasan konsumen pengguna lazada, estetika Berpengaruh dengan terhadap kepuasan Konsumen, Kualitas yang di persepsikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara uji simultan (uji F) kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penguna lazada (kajian pada produk tas wanita), ini menjelaskan tentang tingkat kerataan hubungan suatu variabel *indevenden* dengan variabel *dependent* dalam suatu korelasi ganda setelah mengendalikan variabel *independent* lainnya.

Kata kunci : Kualitas produk-Kinerja, Fitur, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, Estetika, Kualitas yang dipersepsiakan, harga, kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

RANTI ANTIKA, 71180312037, THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON LAZADA USER CONSUMER SATISFACTION (STUDY ON WOMEN'S BAG PRODUCTS) IN BANDAR MERIAH VILLAGE, KEC. BANGN PURBA, THESIS FACULTY OF ECONOMICS, UISU, MEDAN, 2022.

This study aims to analyze the effect of product quality and price on consumer satisfaction of Lazada users (a study on women's bag products) in Bandar Meriah village, Bangun ancient district. The population in this study were Lazada users (a study on women's bag products) in Bandar Meriah Village, Kec. B.purba The number of samples in this study was 103 people. The method of data collection is through the distribution of questionnaires and interviews. Analysis of the data from this study used quantitative analysis with multiple linear regression, partial testing (T test) and simultaneous testing (F test). This study was conducted to determine the effect of product quality which includes performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, perceived quality aesthetics and price on consumer satisfaction of Lazada users (study on women's bag products) in Bandar Meriah village, kec. B. ancient. Based on the results of the study, it shows that in a partial test (t test) Product quality-performance has a positive effect on consumer satisfaction for Lazada users, features have no effect on consumer satisfaction with Lazada users, Reliability has no effect on consumer satisfaction, conformity with specifications has an effect on consumer satisfaction. Lazada users, durability has an effect on consumer satisfaction for Lazada users, aesthetics has an effect on consumer satisfaction, perceived quality has no effect on consumer satisfaction, and price has an effect on consumer satisfaction. Simultaneously test (F test) product quality and price affect consumer satisfaction using Lazada (a study on women's bag products), this explains the level of evenness of the relationship between an independent variable and the dependent variable in a multiple correlation after controlling for other independent variables.

Keywords: Product quality-performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, aesthetics, perceived quality, price, consumer satisfaction.