

Nur Azizah Tasya Alie, 11220204

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN PRODUK *MOISTURIZER SKINTIFIC* MELALUI *E-COMMERCE*

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2024

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian *Moisturizer Skintific* melalui *E-Commerce*.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner secara online yang ditunjukan kepada pelanggan pengguna produk *Moisturizer Skintific* melalui *E-Commerce* dengan total 100 responden. Tahap uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji T, dan uji F dengan alat bantu pengujian SPSS 26. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan menggunakan rumus lemes show dalam menentukan besarnya sampel.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian produk *Moisturizer Skintific* melalui *E-Commerce*.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

(xii + 70 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2001 – 2023)