

ABSTRAK

Eny Setiadi Saragih, NIM. 7181210008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan. Skripsi Jurusan Mananjemen, Fakultas Ekonomi, Unuversitas Negeri Medan, Tahun 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelyanan Elektronik (*E-Service Quality*) Dan Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan. Populasi dalam pennelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan yang sudah pernah melakukan pembelian di Shopee minimal dua kali yaitu terdapat 260 orang dengan jumlah sampel yaitu 157 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Elektronik dan Citra Merek secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Shopee pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Melalui pengujian Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,541 atau bila dipersentasekan menjadi 54,1% terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh factor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayannan elekrtonik, citra merek, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Eny Setiadi Saragih, NIM. 7181210008. “The Effect of Electronic Service Quality and Brand Image on Shopee Consumer Satisfaction in Management Department Students, Medan State University”.

This study aims to determine and explain the effect of electronic service quality (e-service quality) and brand image on customer satisfaction at Shopee for students majoring in management at Medan State University. The population in this study were Management Department students at Medan State University who had made purchases at Shopee at least twice, namely 260 people with a total sample of 157 people. The data analysis technique used is the multiple linear regression model and hypothesis testing using the t test, f test, and the coefficient of determination test. Previously the data had been tested using validity tests, reliability tests and classical assumptions. Data processing using SPSS 22.0 for windows. The results showed that Electronic Service Quality and Brand Image simultaneously had a positive and significant effect on Shopee Consumer Satisfaction for Management Major Students, Faculty of Economics, Medan State University. Through testing the coefficient of determination (R²) an R Square value of 0.541 is obtained or if it is percentaged it becomes 54.1% of Shopee Consumer Satisfaction in Management Department Students, Faculty of Economics, Medan State University, while the rest is influenced by other factors outside the variables in this study.

Keywords: electronic service quality, brand image, consumer satisfaction