

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DI KOTA  
TERNATE**

**(Studi pada mahasiswa unkhair gambesi)**

Oleh :

Fatwa Hi. Usman

Npm.02041711004

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang menggunakan *marketplace* Shopee. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Skala Likert sehingga sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah menggunakan *marketplace* Shopee. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang bersumber dari kuesioner yang disebar dengan menggunakan *google form* di objek penelitian, sedangkan analisis datanya menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi dengan bantuan program SPSS 16.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Promosi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas produk, harga, promosi, kepuasan pelanggan.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN THE SHOPEE MARKETPLACE IN TERNATE  
CITY**

**(Study on Unkhair Gambesi students)**

By:

Fatwa Hi. Usman

Npm.02041711004

**Abstrack**

This research aims to determine the effect of product quality, price and promotion on customer satisfaction. The type of data used in this research was quantitative data. The population in this research were consumers who used the Shopee marketplace. The number of samples used was 100 respondents, with the sampling technique using a Likert scale so that the samples in this research were consumers who had used the Shopee marketplace. The data in this research were primary data sourced from questionnaires distributed using google form in the research object, while data analysis uses descriptive statistical analysis and regression analysis with the helped of the SPSS 16 program.

The results of this research indicated that: 1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. 2) Price has no significant effect on customer satisfaction. 3) Promotion has a negative and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product quality, price, promotion, customer satisfaction.