

## ABSTRAK

### **Anisa Nurochmah, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Nyonyawardah (Studi Pada Pelanggan Nyonyawardah.com di Kota Bandung).**

Penelitian ini dilatar belakangi dengan banyaknya transaksi online ataupun jual beli online sehingga banyaknya toko online yang menawarkan berbagai produk terutama produk kosmetik. Toko Online Nyonyawardah.com adalah salah satu toko online yang menyediakan berbagai macam kosmetik. Namun dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti banyak konsumen Nyonyawardah.com merasa tidak puas diakrenakan harga yang relatif mahal dan tetapi barang yang di pasarkan kurang berkualitas dan juga sering adanya keterlambatan pengiriman. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen pada pelanggan Toko Online Nyonyawardah.com. Peneliti menggunakan variabel Harga dan Kualitas Pelayanan dimana kedua variable yang saling memiliki keterkaitan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan toko online Nyonyawardah.com. (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online Nyonyawardah.com. (3) Pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan toko online Nyonyawardah.com.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan toko online Nyonyawardah.com. Sample penelitian ditentukan dengan cara *non probability* atau dengan *sampling incidental* yaitu sebanyak 60 orang. Uji coba kuesioner terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai thitung > t tabel ( $5,912 > 2,002$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $sig < 0,050$ ). (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap kepuasan konsumen , dengan nilai t hitung > t tabel ( $3,922 > 2,002$ ) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $sig < 0,050$ ). (3) Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung > f tabel ( $320,599 > 3,160$ ) dan nilai signifikan f hitung sebesar 0,000.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**