

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, shopping safety and service quality on Lazada's consumer satisfaction to the residents of Kesamben Wetan village Driyorejo-Gresik. The sampling technique in this study was non-probability sampling using purposive sampling, with a total sample of 198 respondents. Collecting data using questionnaires and documentation then analyzed using multiple linear regression. Data analysis can be concluded that there is a negative and significant influence between product quality on consumer satisfaction. Shopping safety on consumer satisfaction has a negative and significant effect. Service quality on customer satisfaction has a positive and significant effect. And for the F-test of the consumer satisfaction variable, the F_{count} value is 6.501 with a significance of 0.001 ($0.001 < 0.05$).

Keywords: *Product Quality, Shopping Safety, Service Quality and Consumer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk, keamanan berbelanja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lazada pada warga desa Kesamben Wetan Driyorejo-Gresik. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 198 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian di analisis menggunakan regresi linier berganda. Analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Keamanan berbelanja terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dan untuk uji-F variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6.501 dengan signifikan $0.001 < 0.05$.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*