

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Toko Online Laily Store)

Nama : Ali Safii

NIM : 191500209

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada toko online Laily Store dipengaruhi oleh penanganan keluhan, kualitas produk, dan harga. Pelanggan di toko online Laily Store antara tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 sebanyak 997 orang yang menjadi populasi penelitian ini. Sampel penelitian ini berjumlah 90 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik non-probability sampling dan purposive sampling. Menggunakan skala Likert, data dikumpulkan dari tanggapan terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden. Metode statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, dan uji f. Dengan F-hitung sebesar 25,258 membuktikan bahwa secara simultan penanganan keluhan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF COMPLAINT HANDLING, PRODUCT
QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study at Laily Store Online Store)**

Name : Ali Safii
NIM : 191500209

Abstract

This study aims to find out how customer satisfaction at the Laily Store online store is influenced by complaint handling, product quality, and price. Customers at the Laily Store online store between January 1 2022 to December 31 2022 were 997 people who became the population of this study. The sample of this research was 90 people who were selected using non-probability sampling and purposive sampling techniques. Using a Likert scale, data were collected from responses to questionnaires given to respondents. The statistical method used is multiple linear regression, t test, and f test. With an F-count of 25.258 it proves that simultaneously handling complaints, product quality, and prices have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Complaint Handling, Product Quality, Price, Consumer Satisfaction