

**PENGARUH PROMOSI DAN E-SERVQUAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERBELANJA ONLINE DI SHOPEE (STUDI PADA
MAHASISWA MANAJEMEN UNDIKSHA)
TAHUN 2019**

Oleh:

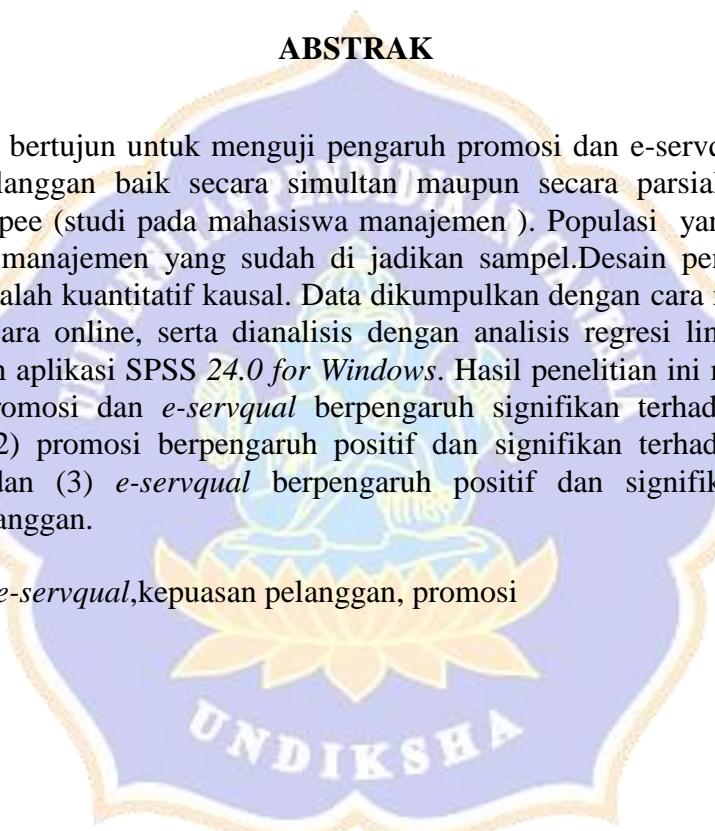
Yulian Kamasan Ronsumbre, Nim 1617041237

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh promosi dan e-servqual terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial berbelanja online di shopee (studi pada mahasiswa manajemen). Populasi yang digunakan mahasiswa/I manajemen yang sudah di jadikan sampel. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan cara menyebarluaskan kuisioner secara online, serta dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS 24.0 for Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:(1) promosi dan e-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) e-servqual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci :*e-servqual*,kepuasan pelanggan, promosi



UNDIKSHA

**PENGARUH PROMOSI DAN E-SERVQUAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERBELANJA ONLINE DI SHOPEE (STUDI PADA
MAHASISWA MANAJEMEN UNDIKSHA)
TAHUN 2019**

Oleh:

Yulian Kamasan Ronsumbre, Nim 1617041237

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of promotion and e-servqual on customer satisfaction either simultaneously or partially online shopping at shopee (study of management students). The population used is management students who have been sampled. The research design used is causal quantitative. Data were collected by distributing online questionnaires, and analyzed by multiple linear regression analysis using the SPSS application 24.0 for Windows. The results of this study indicate that: (1) promotion and e-servqual have a significant effect on customer satisfaction, (2) promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) e-servqual has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords :e-servqual, customer satisfaction, promotion