

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee pada masyarakat kota kupang. Persoalan penelitian apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee pada masyarakat kota kupang?, apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee pada masyarakat kota kupang?. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan apakah pengaruh kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee.

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota kupang yang pernah berbelanja di *online* shopee. Kemudian karena sampel populasi tidak diketahui maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasikan 96 orang jumlah responden masyarakat kota kupang yang pernah berbelanja di *online* shopee. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner melalui google form. Sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan (Uji F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel kualitas pelayanan nilai indeks setiap indikator berkisar 71,3-74,7. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 369,3 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 73,86 yang berada dalam kategori tinggi, Variabel keragaman produk nilai indeks setiap indikator berkisar indeks 76,9-80,0. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 314,8 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel keragaman produk yaitu

78,7 yang berada dalam kategori tinggi. Variabel kepuasan konsumen nilai indeks setiap indikator berkisar 65,7-80,6. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 379,4 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel kepuasan konsumen yaitu 75,88 yang berada dalam kategori tinggi .

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda :

$Y = 2,913 + 0,452 X_1 + 0,268 X_2$ . Diketahui constanta sebesar 2,913 sedangkan koefisien regresi  $b_1 = 0,452$ ,  $b_2$  adalah 0,268. Dengan demikian dari persamaan regresi linier berganda di atas maka dapat di jelaskan bahwa nilai constanta 2,913 artinya jika nilai kualitas pelayanan dan keragaman produk sama dengan nol, kepuasan konsumen memiliki nilai sebesar 2,913. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,452 artinya jika keputusan pembelian mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,452 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dan koefisien regresi sebesar 0,268 artinya keragaman produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,268 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variable keragaman produk dengan kepuasan konsumen.

Impilkasi terapan berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut: Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan kategori baik dan terlihat bahwa indikator kualitas pelayanan mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Dengan diketahui bahwa variabel Keragaman Produk Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang Kategori baik dan terlihat bahwa indikator Keragaman Produk Mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti lebih jauh tentang indikator kepuasan konsumen pada indikator kepuasan konsumen, karena memiliki indeks kategori sedang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee, Secara parsial keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee, dan secara simultan kualitas pelayanan dan keragaman produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di shopee.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, keragaman produk dan Kepuasan konsumen.**