

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
ONLINE SHOP (LAZADA) PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Oleh :

Syarifah Shabrina

12.860.0049

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara kualitas layanan online dengan kepuasan konsumen, dimana yang menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang pernah membelidilazada berjumlah 60 orang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen, dengan asumsi semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan konsumennya dan sebaliknya semakin buruk kualitas layanan maka semakin rendah kepuasan konsumennya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur skala Kualitas Layanan dan skala Kepuasan Konsumen. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen diuji dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Berdasarkan hasil analisis didapatkan $r_{xy} = 0,177$ dengan $p = 0,001$; $p < 0,050$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa psikologi Universitas Medan Area. adapun koefisien determinan (r^2) dari hubungan di atas adalah sebesar $r^2 = 0,421$. Ini artinya kepuasan konsumen dibentuk oleh kualitas layanan sebesar 42,1%. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan cukup banyak memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa psikologi Universitas Medan Area, dan hipotesis diterima.

Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen