

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan aplikasi e-commerce Bukalapak di Kota Bandung dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden pengguna aktif Bukalapak. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan elektronik, baik secara simultan maupun terpisah, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan elektronik memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas produk. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan dan produk merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Bukalapak. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan stabilitas sistem, akurasi informasi, dan keandalan layanan sebagai prioritas utama Bukalapak.

Kata kunci: kualitas produk, e-service quality, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of product quality and electronic service quality on customer satisfaction of the Bukalapak e-commerce application in Bandung City over the past few years. The research method used is quantitative with an associative approach. Data was collected through a questionnaire distributed to a number of active Bukalapak users. Data analysis was conducted using multiple linear regression to test the influence of independent variables on the dependent variable. The results of the study show that both product quality and electronic service quality, both simultaneously and individually, significantly affect customer satisfaction. Electronic service quality has a more dominant impact compared to product quality. In conclusion, improving both service and product quality is an important factor in enhancing customer satisfaction on Bukalapak. This study recommends prioritizing the improvement of system stability, information accuracy, and service reliability for Bukalapak.

Keywords: *product quality, e-service quality, customer satisfaction*