

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membahas pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap minat beli dimediasi kepuasan pelanggan pada Shopee. Minat beli merupakan suatu keinginan untuk membeli suatu produk atau jasa sesuai dengan pemenuhan kebutuhan dari konsumen tersebut.

Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, teknik pengambilan anggota sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu yang telah ditentukan. Pengumpulan data ini menggunakan kuisioner dengan anggota sampel sebanyak 100 responden. Teknik Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (KL) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Minat Beli (MB), sedangkan Harga (Hg) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli (MB). Kepuasan Pelanggan (KP) memediasi pengaruh Kualitas Layanan (KL) dan Harga (Hg) terhadap Minat Beli (MB) pada Shopee.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, minat beli, dan mediasi kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research aimed to examine and discuss the effect of service quality and price on buying intentions which was intervened by customers' satisfaction of Shopee. The buying intention is an intention of buying some products or services in order to fulfill the consumers' needs.

The research was quantitative. Moreover, the data were primary. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on criteria given. Additionally, the instrument in data collection technique used questionnaires which were distributed to 100 consumers as its respondents. In addition, the data analysis technique used path analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 25.

The research result concluded that service quality had a positive but insignificant effect on buying intentions. On the other hand, price had a positive and significant effect on buying intentions. In addition, customers' satisfaction mediated the effect of service quality and price on buying intentions of Shopee.

Keywords: Service Quality, Price, Buying Intentions, Intervened by Customers' Satisfaction

