

PENGARUH NILAI PRODUK, HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEDIA ONLINE TIKTOK SHOP

Siti Sofiah¹, Beni Suhendra Winarso¹

¹Universitas Ahmad Dahlan

*email korespondensi: siti1900012029@webmail.uad.ac.id

Abstract: *The development of information technology, especially the internet, is currently increasing rapidly from year to year. One proof of the development or advancement of internet technology is the existence of various social media platforms. Like the online shopping platform, the Tiktok shop, which is currently a new phenomenon in the market place industry in Indonesia, because the prices offered are relatively cheap and there are discounted shipping costs, which make the Tiktok shop even more attractive. When selling online or conventionally, entrepreneurs must pay attention to product value, price, product quality and also the quality of service they provide to consumers. Good product value, price and product quality will lead to consumer confidence when deciding to buy the product, while good service quality will create a feeling of comfort from consumers towards the product being marketed. This study aims to determine the effect of product value, price, product quality, and service quality on consumer satisfaction. The population used in this study are all consumers in Indonesia who use the tiktok shop service. the sample used in this research is consumers who shop using the tiktok shop as many as 202 respondents. The data used in this study is primary data with a quantitative research type. The method used in sampling is to use purposive sampling method.*

Keywords: *Product Value, Price, Product Quality, Service Quality, On Consumer Satisfaction*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi khususnya internet saat ini semakin pesat dari tahun ke tahun. Salah satu bukti perkembangan atau adanya kemajuan teknologi internet adalah dengan adanya berbagai macam *platform* media sosial. Seperti halnya platform perbelanjaan online Tiktok shop yang saat ini menjadi fenomena baru dalam industri *market place* di Indonesia karena harga yang ditawarkan relatif murah dan ada potongan ongkos kirim yang membuat tiktok shop menjadi semakin menarik. Ketika berjualan secara daring maupun konvensional para pengusaha harus tetap memperhatikan nilai produk, harga, kualitas produk dan juga kualitas pelayanan yang mereka berikan terhadap konsumen. Nilai produk, harga dan kualitas produk yang baik akan memunculkan keyakinan dari konsumen ketika memutuskan membeli produk tersebut sedangkan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman dari para konsumen terhadap produk yang dipasarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai produk, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Indonesia yang menggunakan layanan tiktok shop. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja menggunakan tiktok shop sebanyak 202 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan jenis penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Kata kunci: Nilai Produk, Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen