

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM MEMILIH BERBELANJA FASHION (PAKAIAN) PADA  
ONLINE SHOP LAZADA  
(Survei Pada Mahasiswa Fisipol Universitas Islam Riau)**

**ABSTRAK**

OLEH

**Jum'yah**  
137210040

Penelitian ini dilatar belakangi semakin berkembangnya bisnis toko online di Indonesia sehingga perusahaan-perusahaan toko online harus membuat strategi pemasaran untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Untuk memberikan kepuasan pelanggan diperlukan adanya usaha-usaha dari perusahaan toko online dengan memberikan harga yang bersaing dan kualitas pelayanan yang terbaik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja online shop pada lazada. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 orang responden konsumen online shop lazada dengan metode *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika, sehingga dapat diperoleh hasil penilaian terhadap setiap variabel. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara daftar pertanyaan (kuisisioner), observasi, dokumentasi. Hasil penelitian dari seluruh indikator tersebut adalah Baik.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Berbelanja Online.

**THE FACTORS THAT INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION IN  
CHOOSING TO SHOP FOR PASHION (CLOTHING)  
AT ONLINE SHOP LAZADA  
(Survey Of Islamic University Islamic Universitystudents)**

**ABSTRACT**

OLEH

**Jum'yah**  
137210040

*This research background of tthe growing online store business in indonesia so that online store companiies must create marketing strategies to maintain and achieve a higher market share. To provide customer satisfaction required the efforts of the online store companies by providing competitive rates and the best service quality. The purpose of this study is to determine the factors that affect customer satisfaction in shopping online shop at lazada. In this research data collected through questionnaire method to one hundred respondents customer online shop lazada with me to death purposive sampling to know the responses of respondets to each variable. Then conducted an analysis of data obtained in the form of quantitative analysis, namely research that emphasizes the analysis of numercial data (numbers) are processed with statistical methods, so that can be obtained assessment results to the assesment of the serial variable. The method of collecting data is done by way of quistion list (quistioner), observation, documentation. Gasol research all indicator are good.*

*Password: Customer Satisfaction, online shopping.*