

ABSTRAK

Shopee sebagai salah satu aplikasi *marketplace* memiliki fitur untuk memuaskan penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli, yaitu fitur *chatting* dan tawar. Melalui fitur *chatting* penjual dan pembeli dapat langsung melakukan komunikasi lewat aplikasi Shopee. Dan melalui fitur tawar, pembeli dapat melakukan tawar menawar harga langsung dengan penjual. Kepuasan pelanggan memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Meningkatkan kepuasan pelanggan berarti meningkatkan laba sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi latar belakang penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fitur *chatting* dan tawar pada aplikasi Shopee terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee dengan jumlah sampel sebanyak 385 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dimana fitur *chatting* sebagai variabel independen (X1) dan fitur tawar sebagai variabel independen (X2). Sedangkan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fitur *chatting* dikategorikan sudah baik dengan persentase sebesar 69,21% dan fitur tawar berada dikategori sangat baik dengan persentase sebesar 86%, serta keputusan pelanggan berada dalam kategori baik sebesar 63,48%. Terdapat pengaruh signifikan antara fitur *chatting* dan fitur tawar terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,6%. Dimana hasil $F_{tabel} < F_{hitung}$, yaitu $3,01 < 147,525$, maka H_1 diterima.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, perusahaan diharapkan bisa memberikan edukasi kepada pihak penjual di aplikasi Shopee untuk memberikan rincian produk yang lebih lengkap agar pembeli merasa puas akan barang yang dibelinya.

Kata Kunci : Fitur *Chatting*, Fitur Tawar, *E-commerce*, Aplikasi *Marketplace* C2C, Kepuasan Pelanggan