

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin meningkat. Dengan berkembangnya teknologi dapat mempermudah aktivitas manusia, oleh karena itu gaya hidup manusia juga ikut berubah dengan adanya perkembangan teknologi tersebut. Dengan hadirnya *e-commerce* di Indonesia membuat orang beralih dari yang sebelumnya belanja konvensional sekarang bisa dilakukan secara *online*. Salah satunya yaitu tokopedia yang termasuk dalam *top e-commerce* di Indonesia, tokopedia dapat bertahan sampai saat ini atas upaya – upaya yang di lakukan dalam menghadapi pesaing. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan tokopedia yang di harapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tokopedia.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan skala *likert* sebagai pengukurnya. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan 120 responden yang menggunakan tokopedia. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan termasuk pada kategori baik dengan presentase sebesar 83,6% dan kepuasan pelanggan termasuk pada kategori baik dengan presentase sebesar 84,3%. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan besaran pengaruh sebesar 58,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tokopedia