

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada sebuah toko online Shopastelle yang berlokasi di kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, keragaman produk dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada minat beli ulang toko *online* Shopastelle.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk Shopastelle. Dengan melakukan pengujian 100 responden penelitian ini menggunakan 5 variabel, 22 indikator dan 4 hipotesis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan; kualitas layanan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan; keragaman produk berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan; dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keragaman Produk, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang