

## Abstrak

Saputri, Siti Sulaeha. 2022. Skripsi. *Pengaruh faktor Kebudayaan, Sosial, Pribadi dan Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang dari populasi sebanyak 200 orang yang merupakan pelanggan Shopee Kota Probolinggo pada Bulan Maret - April 2022. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *sampling purposive*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan uji hipotesis dengan tingkat signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa: 1) Hasil penelitian dengan uji T menunjukkan bahwa faktor kebudayaan, faktor sosial, dan faktor psikologis berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Kota Probolinggo. Sedangkan faktor pribadi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Shopee Kota Probolinggo. 2) Hasil penelitian dengan uji F menunjukkan bahwa faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo. 3) Faktor Psikologis adalah variabel yang berpengaruh paling dominan.

**Kata kunci : Faktor Kebudayaan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Psikologis, Kepuasan Pelanggan Shopee**

## **Abstract**

Saputri, Siti Sulaeha. 2022. *Thesis. The Influence of Cultural, Social, Personal, and Psychological factors on Shopee Customer Satisfaction in The City of Probolinggo. Management Study Program, Faculty of Economics, Univercity of Panca Marga Probolinggo.*

*This study aims to determine the influence of cultural factors, social factors, personal factors, and psychological factors on Shopee customer satisfaction in Probolinggo City.*

*The type of research used is quantitative research. The sample in this study was 50 people from a population of 200 people who were Shopee customers in Probolinggo City in March - April 2022. The sampling technique was carried out using purposive sampling. The data analysis method in this study uses Statistical Product and Service Solutions (SPSS).*

*The results showed that the hypothesis test with a significance level of 5% could be concluded that: 1) The results of the research with the T test showed that cultural factors, social factors, and psychological factors had a partial and significant effect on Shopee customer satisfaction in Probolinggo City. While personal factors no partial effect on Shopee customer satisfaction in the City of Probolinggo. 2) The results of the research using the F test show that cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors have a significant simultaneous effect on Shopee customer satisfaction in Probolinggo City. 3) Psychological factors are the most dominant influencing variables.*

**Keywords** : **Cultural Factors, Social Factors, Personal Factors, Psychological Factors, Shopee Customer Satisfaction**