

## INTISARI

**Mahdalena, Oktavia. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Dan Fungsional Aplikasi Terhadap Kepuasan Kosumen Pada Pengguna Aplikasi Online K24 Di Bekasi. Program Studi S1 Manajemen.Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Didik Setyawan, S.E., M.M., M,Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, Fungsional aplikasi, dan Fungsional aplikasi terhadap Kepuasan konsumen Aplikasi online K24 pada masyarakat di Kota Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden yang diambil dari masyarakat di Kota Bekasi yang pernah menggunakan aplikasi online K24. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive simple*. Metode pengumpulan data dengan kuisisioner. Pengujian hipotesis digunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Fungsional aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi online K24.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Fungsional Aplikasi, Kepuasan Konsumen

## Abstrac

**Mahdalena, Octavia. 2022. The Influence of Product Quality and Application Functionality on Customer Satisfaction for K24 Online Application Users in Bekasi. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc.**

This study aims to determine the effect of product quality, application functionality, and application functionality on consumer satisfaction with the K24 online application in the community in Bekasi City. The type of research used is quantitative. This study uses primary data. The sample in this study were 97 respondents taken from the community in Bekasi City who had used the K24 online application. The sampling technique used purposive simple. Data collection method using questionnaires. Hypothesis testing uses the t test. The results showed that product quality has a significant effect on consumer satisfaction. Application functionality has a significant effect on customer satisfaction with the K24 online application.

**Keywords:** Product Quality, Functional Applications, Consumer Satisfaction