**ABSTRAK**

MOHAMMAD ALIEF MAULANA. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Marketplace Shopee Wilayah Tangerang Selatan. Di bawah bimbingan SUTIA BUDI.

Dalam menghadapi era digital dan perkembangan *e-commerce*, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada platform *e-commerce* Shopee. Pandemi Covid-19 dan revolusi industri 4.0 telah mengubah paradigma perilaku konsumen, khususnya di daerah Tangerang Selatan. Fokus penelitian melibatkan pengguna Shopee di wilayah tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif.yang mana data dikumpulkan selama periode lima bulan, dari September 2023 hingga Januari 2024, melibatkan responden yang merupakan pengguna Shopee di Tangerang Selatan, dengan total sebanyak 100 responden. Variabel utama penelitian adalah kualitas produk, harga, dan loyalitas pelanggan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk mengevaluasi dampak variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Shopee. Kualitas produk terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap platform, sementara harga yang dianggap wajar dan memberikan nilai tambah juga berkontribusi signifikan terhadap tingkat loyalitas. Secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Shopee. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi pemasaran dan produk guna mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Serta bagi Marketplace Shopee Wilayah Tangerang Selatanpada aspek kualitas produk, untuk menjaga dan mempertahankannya karena kualitas produk memainkan peran sentral dalam memperkuat loyalitas pelanggan pada platform belanja online Shopee.

## Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Online Shop, Shopee.