

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah adanya permasalahan yang terjadi pada perusahaan kosmetik Scarlett Whitening terkait kualitas produk dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan maksud tujuan untuk menguji antar variabel yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Pada Scarlett Whitening di *Marketplace* Shopee.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan *software IBM SPSS 25*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non – probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pengguna *Marketplace* Shopee dan yang pernah melakukan pembelian dan sudah menggunakan produk Scarlett Whitening.

Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,638 dengan presentase 63,8% maka Kualitas Produk (X) memberikan pengaruh sebesar 63,8% terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif pada Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Scarlett Whitening di *Marketplace* Shopee.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen