

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Layanan Purna Jual dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian dengan menggunakan Variabel eksogen (*independent variable*), yaitu layanan purna jual dan lokasi, dan Variabel endogen (*dependent variable*), yaitu: keputusan pembelian.

Metode riset yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam model dan pengujian hipotesis dengan sampel penelitian ini adalah pelaku bisnis *e-commerce*, pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Pusat 10000, yaitu sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian akan tetapi variabel layanan purna jual tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Layanan Purna Jual, Lokasi, Keputusan Pembelian, SEM, Lisrel



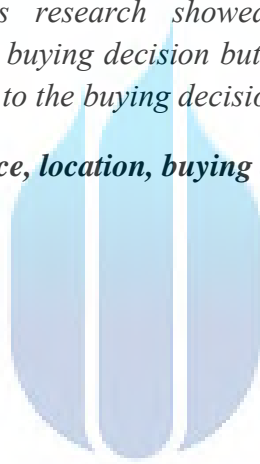
ABTRACT

This study aims to determine how much influence the after sales service and location to the buying decision by using exogenous variable (dependent variable), after sales service and location and endogenous variables (independent variables), namely: buying decision.

Research method used is descriptive quantitative use Structural Equation Modeling (SEM) in the model and testing hypotheses with a sample of this research is e-commerce businesses, service users PT Pos Indonesia (Persero) 10000 Central Jakarta Post Office, as many as 100 respondents.

The result of this research showed that the location variables significantly effected to the buying decision but the after sales service variables didn't significantly effected to the buying decision.

Keywords: *after sales service, location, buying decision, SEM, Lisrel*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA