

ABSTRAK

Jakmall adalah *e-commerce* (jual beli) yang sedang berkembang di Indonesia. Persaingan bisnis yang ketat antara *e-commerce* di Indonesia, membuat jakmall harus menindak lanjuti keluhan yang dirasakan oleh konsumen. Jika hal tersebut tidak cepat ditindak lanjuti ada kemungkinan konsumen akan beralih kepada pesaing. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, citra merek dan kualitas layanan mempegaruhi terhadap keputusan pembelian produk jakmall. Metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, kuesioner disebarakan secara *online* kepada 125 responden. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS), dengan menguji outer model, Inner model dengan tingkat signifikan 0,05 (5%) =1,96. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, citra merek, dan kualitas layanan bersifat positif dan signifikan terhadap sikap keputusan pembelian produk jakmall. Variabel terbesar yang mempegaruhi sikap konsumen atas pembelian produk jakmall ialah variabel citra merek , karena konsumen merasakan banyak keuntungan yang diperlukan saat membeli produk jakmall

Kata kunci : harga, citra merek, kualitas layanan dan keputusan pembelian



ABSTRACT

Jakmall is the name of E-commerce, which is growing in Indonesia. Strict business competition between e-commerce, making jakmall must follow up the complaints by consumers. If it is not quickly followed up there is the possibility of consumers will switch to competitors. This study aims to determine the effect of price, brand image and service quality affect on consumer purchase decisions on purchasing product jakmall. Purposive sampling technique is used 150 respondents. Data analysis uses Partial Least Square (PLS), by testing the Outer model, the Inner model with significance level $\alpha 0,05 (5\%) = 1,96$. The results showed that the variables of price, brand image, and service quality are positive and significant to purchase decision product jakmall. The biggest variable affecting consumers attitude towards purchasing product jakmall is brand image variable, because consumers get many benefits when buy an airline ticket online at Jakmall.

Keywords : price, brand image, service quality and Purchasing Decision



UNIVERSITAS
MERCU BUANA