

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan adalah 120 responden dengan teknik *simple random sampling* Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM-pls versi 3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, brand image and product quality on Tokopedia's purchasing decisions. The data used is primary data with a survey method through distributing questionnaires. The sample used was 120 respondents using simple random sampling technique. The data analysis method used Structural Equation Modeling (SEM-pls version 3). The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions. Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Quality of Service, Brand Image, Product Quality, Purchasing Decision*

