

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian *online shop* (pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat. Responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat yang sudah pernah melakukan pembelian *online shop* dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak *online shop* berpengaruh terhadap keputusan pembelian *online shop* (pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji T) juga menunjukkan nilai signifikan dari kedua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak *online shop* berpengaruh terhadap keputusan pembelian *online shop* (pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Keputusan Pembelian

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research to know the influence of the quality of service , product quality and confidence in the decision of the purchase of online shop (on students and university business economics faculty mercu buana meruya , west of jakarta .Of respondents in this research as many as 97 of respondents who are students and university business economics faculty mercu buana meruya , west jakarta have done the purchase of online shop using deskriptif quantitative approach .Because of that , analysis of data used in the form of statistical analysis is linear regression test double .

The results of research this really shows you that on a partial and simultaneous , variables the quality of services , the quality of products and trust given by the influential online shop with the resolution of the purchase of online shop (on college student the faculty of economics and business mercu buana meruya university , west jakarta .This is proven from the results of the test and simultaneous (f) testing shows the partial (t) also show significant value of both variables that supports is hypothesized free .Hence test of this research stated that there is the influence of simultaneously between variables the quality of services , the quality of products and trust given by the influential online shop with the resolution of the purchase of online shop (on college student the Faculty of Economics and Business Bercu Buana Meruya University , West jakarta.

Keywords : Service Quality , Product Quality, Trust and Purchase Decision

MERCU BUANA