

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SHOPEE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Komang Santika

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai, perusahaan dituntut untuk memahami harapan konsumen serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka konsumen cenderung membandingkan dengan pelayanan dari perusahaan lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Online terhadap keputusan pembelian konsumen Shopee Di Bandar Lampung. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa *E-Commerce Shoope* di Bandar Lampung tahun 2022 yang berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif. Dalam teknik atau metode mengumpulkan data, untuk pengumpulan data primer menggunakan *survey* atau kuesioner. Berdasarkan analisis data diketahui nilai koefisien korelasi (R) lebih besar dari R^2 (R square) yang artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan online terhadap keputusan pembelian konsumen Shopee di Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan akan hal – hal yang dapat membuat keputusan pembelian yaitu salah satunya memberikan kualitas pelayanan online secara maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Online, Keputusan Pembelian, E-Commerce