

**“Pengaruh *E-service Quality* dan Kepercayaan terhadap  
Keputusan Pembelian di Shopee”  
(Studi pada konsumen shopee mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang  
angkatan 2017)**

**ABSTRAKSI**

**Oleh :**

**Rosa Dwi Apreliya**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Indra Kurniawan S.Sos., MM**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan Kepercayaan terhadap keputusan pembelian konsumen Shopee. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner secara *online* kepada konsumen Shopee di STIE PGRI Dewantara Jombang Angkatan 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Objek penelitian yang digunakan adalah konsumen Shopee di STIE PGRI Dewantara Jombang Angkatan 2017 . Populasi dalam penelitian ini diketahui secara pasti yang berjumlah 439 mahasiswa. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 82 responden. Responden yang dipilih yakni konsumen Shopee yang melakukan pembelian . Teknik ini menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian di Shopee sedangkan kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di Shopee.

**Kata Kunci: Keputusan Pembelian, E-Service Quality, Kepercayaan**