

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
DI TOKOPEDIA  
(STUDI PADA MASYARAKAT DI KABUPATEN LUMAJANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



**ACHMAD MUZAKI**

**NIM.215121932**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**2019**

## ABSTRAK

Perubahan lingkungan bisnis dan persaingan yang ketat mengakibatkan pergeseran pandangan dan gaya hidup yang selanjutnya akan mempengaruhi pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian dalam suatu produk. Layanan berkualitas dibutuhkan dalam perusahaan untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan. Disamping kualitas layanan, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan agar konsumen memiliki hubungan dengan perusahaan. Kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan merupakan asset bagi perusahaan itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian. Metode analisis yang digunakan, regresi linear berganda, koefisien korelasi ( $r$ ), uji asumsi klasik serta pengujian hipotesis menggunakan uji F dan T. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Tokopedia harus mampu mempertahankan layanan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan pelanggan agar supaya dapat meningkatkan tingkat performa Tokopedia.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, keputusan pembelian



## ABSTRACT

*Changes in the business environment and an intense competition results in pergerseran views and the lifestyle that next will affect customers in decision making a purchase in a product. Quality services are required in the company to win the market in a competitive world. Besides, quality of service the company can increase customer confidence so that consumers have a relationship with the company. Consumer confidence to a company is asset for the company it own .The purpose of this research is to influence the quality of services and trust customers of the decision the purchase .The method of analysis that used , linear regression multiple , a correlation coefficient ( from , test the assumption classical and the testing of hypotheses use test f and t .Of the sample are 60 respondents .Based on the research concluded that tokopedia should be able to retain the services qualified and increase the confidence of customers that can increase the rate of tokopedia performance .*

*Keywords: the quality of service , consumer confidence , the purchase*

