

## ABSTRAK

BUNGA DENIYA. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian secara *Online* pada situs Lazada : Studi Kasus di Wilayah Perumnas 1 Karawaci, Kota Tangerang (Dibimbing oleh Muhammad Fariz).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian secara *Online* pada situs Lazada : Studi Kasus di Wilayah Perumnas 1 Karawaci, Kota Tangerang. Variabel yang diteliti adalah Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian secara *Online*. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan. Variabel Dependen adalah Keputusan Pembelian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang ditemui di Wilayah Perumnas 1 Karawaci, Kota Tangerang. Yang pernah menggunakan dan melakukan pembelian pada situs Lazada yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 150 responden dengan metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Alat ukur yang digunakan adalah menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Analisis Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian secara *online*, serta Kualitaa Pelayanan merupakan variabel paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian secara *online*.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian.**

## **ABSTRACT**

*BUNGA DENIYA. The Influence of Trust, Risk Perceptions, and Quality of Service to Online Purchase Decision on the Lazada website: Case Study in Perumnas Region 1 Karawaci, Tangerang City (Supervised by Muhammad Fariz).*

*This study aims to determine the Influence of Trust, Risk Perceptions, and Service Quality of Online Purchase Decision on the site Lazada: Case Study in Perumnas Region 1 Karawaci, Tangerang City. The variables studied are the Influence of Trust, Risk Perception, and Quality of Service to Purchase Decision Online. In this study, independent variables consist of Trust, Risk Perception, and Service Quality. Dependent variable is Purchase Decision.*

*The population in this study is all the communities found in Perumnas 1 Karawaci, Tangerang City. Who has used and made purchases on the Lazada site whose numbers are not known for certain. While the sample of this research is 150 respondents with non probability sampling method with sampling technique using purposive sampling. The method of analysis in this study using Multiple Linear Regression Analysis. Measuring tool used is to use Test Validity, Test Reliability and Test of Multiple Analysis.*

*The results of this study indicate that Trust, Risk Perception, and Service Quality partially or simultaneously have a positive and significant effect on online Purchasing Decision, and Service Quality is the most influential variable on online Purchasing Decision.*

**Keywords: Trust, Risk Perception, Service Quality, and Purchase Decision.**