

ABSTRAK

Arie Nugroho, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs *Marketplace* (studi kasus pada situs Lazada). Dibimbing oleh Ir. Jatmiko, M.M, MBA.

Lazada adalah perusahaan *e-commerce* swasta Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada situs Lazada. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah membeli atau mengunjungi situs Lazada. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan menggunakan teknik Purposive Sampling sebanyak 170 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, kemudian hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keragaman produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel kepercayaan juga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada situs Lazada.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Arie Nugroho, The Effect of Service Quality, Product Diversity, and Trust on Purchasing Decisions on Marketplace Sites (case study on Lazada's site). Supervised by Ir. Jatmiko, M.M, MBA.

Lazada is a Singaporean private e-commerce company founded by Rocket Internet in 2011. This research aims to study the quality of service, diversity of products, and trust in purchasing decisions on the Lazada website. The population in this study is the general public who have bought or visited the Lazada site. The sample in this study used the Non Probability Sampling method by using a Purposive Sampling technique of 170 respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis to study direct and indirect interactions between variables.

The results of research in this study regarding the service quality variable is not significant to the purchase decision, then other results from this study indicate the product variety variable is significant to the purchase decision, the trust variable is also significantly related to the purchase decision on the Lazada website.

Keywords: Service Quality, Product Diversity, and Trust in Purchasing Decisions.