

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan, dan *Positioning* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Shopee Di Wilayah FEB Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk.

Nama : Resta Lovina

Program Studi : Manajemen

Pembimbing : Dr. Drs. Dihin Septyanto, ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan, dan *Positioning* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Shopee Di Wilayah FEB Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mengetahui dan mempunyai aplikasi Shopee. Metode pengambilannya melalui teknik *non-probability sampling* diperoleh sampel sebanyak 125 responden. Alat statistik yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda. Pengelolaan data menggunakan software SPSS statistic 23.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan, dan *Positioning* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kemudian Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan, dan *Positioning* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada aplikasi Shopee. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar melakukan evaluasi, penentuan strategi serta kebijakan yang dapat diterapkan kedepannya oleh perusahaan Shopee agar tetap menjadi pilihan utama dalam mencari kebutuhan dan keinginan konsumen dalam berbelanja *online* dan Shopee harus memperhatikan serta meningkatkan performa yang nantinya akan diberikan kepada konsumen.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan, *Positioning*, Keputusan Pembelian.**