

## ABSTRAK

Judul : Analisis Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopee  
Nama : Andre Ismi Maulana  
Program Studi : Manajemen  
Dosen Pembimbing : Abdurrahman

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Kualitas Layanan, Promosi, Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopee. Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan Rumus Slovin dan diperoleh pengambilannya melalui teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Responden merupakan pengguna aplikasi Shopee yang berusia minimal 17 tahun ketika penelitian ini dilakukan, kuesioner yang diberikan menggunakan skala likert 1 sampai 5 untuk memberikan jawaban ragu-ragu atau netral pada responden ketika tidak mengalami apa yang ada di kuesioner tersebut. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan software pengolah data yaitu *Statistical Product and Service Solutions* atau *SPSS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan karena T hitung lebih kecil dari T *table* yaitu 0,319 dengan nilai signifikansi 0,750 dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan karena T hitung sebesar 4,208 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dengan T hitung sebesar 2,553 dan nilai signifikansi 0,012. Kualitas pelayanan, promosi dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan dengan nilai F hitung sebesar 36,379 dan nilai signifikansi 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, Keputusan Penggunaan.

## ABSTRACT

*Title* : *Analysis of Service Quality, Ease of Use and Promotion of the Decision to Use the Shopee Application*  
*Name* : *Andre Ismi Manulana*  
*Study Program* : *Management*  
*Supervisor Lecture* : *Abdurrahman*

*This study aims to analyze the Quality of Service, Promotion, Ease of Use of the Decision to Use the Shopee Application. The sample data used in this study amounted to 100 respondents who were determined by the Slovin formula and obtained through non-probability sampling techniques with purposive sampling. Respondents are Shopee application users who are at least 17 years old when this research was conducted, the questionnaire given uses a Likert scale of 1 to 5 to provide hesitant or neutral answers to respondents when they do not experience what is in the questionnaire. The method of analysis used in this research is multiple linear regression with data processing software, namely Statistical Product and Service Solutions or SPSS.*

*The results of this study indicate that service quality does not have a positive influence on the decision to use because T count is smaller than T table, namely 0.319 with a significance value of 0.750 and ease of use has a positive effect on the decision to use because T count is 4.208 with a significance value of 0.000, while promotion has a positive effect. and significant to the decision to use with T count of 2.553 and a significance value of 0.012. Service quality, promotion and ease of use together have a positive effect on the decision to use with a calculated F value of 36.379 and a significance value of 0.000.*

*Keywords* : *Service Quality, Promotion, Ease of Use, Decision of Use.*