

# Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Website Tokopedia.com terhadap Minat Beli dan Keputusan pada Pembeli di Daerah Jakarta = The Effect of Service Quality and Website Quality of Tokopedia.com on Purchase Intention and Purchase Decisions in Buyers in the Jakarta Area

Diana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503787&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Penelitian ini menguji pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas website Tokopedia.com terhadap minat beli dan keputusan pembelian pada pembeli di Daerah Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang datanya akan dikumpulkan dengan metode survei melalui instrumen kuesioner. Responden penelitian ini adalah pengguna yang pernah melakukan transaksi melalui website Tokopedia.com dalam kurun waktu enam bulan terakhir yang berusia 18-34 tahun dan berdomisili di daerah Jakarta. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, dan uji hipotesis menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS 26.

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap minat beli di Tokopedia.com di Daerah Jakarta, (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas website terhadap minat beli di Tokopedia.com di Daerah Jakarta, (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara minat beli terhadap keputusan pembelian di Tokopedia.com di Daerah Jakarta.

---

**ABSTRACT**

This study examined the effect of service quality and website quality of Tokopedia.com on purchase intention and purchase decisions on buyers in the Jakarta area. This research uses a quantitative approach whose data will be collected by the survey method through a questionnaire instrument. The respondents of this study were users who had made transactions through the Tokopedia.com website in the past six months, aged 18-34 years and were domiciled in the Jakarta area. In this study, the analysis technique used is descriptive analysis, inferential analysis, and hypothesis testing using simple regression and multiple regression using SPSS 26.

The results of this study are to show that (1) there is a significant influence between the service quality on purchase intention in Tokopedia.com in the Jakarta Area, (2) there is a significant influence between the website quality on buying interest in Tokopedia.com in the Jakarta Area, (3) there is a significant influence between purchase intention on purchasing decisions at Tokopedia.com in the Jakarta Area.