

ABSTRAK

Reny Novitasari (1168020233) : “Pengaruh Kualitas Produk dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion Online*

(Studi Pada Konsumen Shopee Di Kota Bandung)”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya masalah kualitas produk di Shopee yang tidak sesuai dengan deskripsi, dan tidak sesuai dengan gambar yang tampilkan. Akibatnya konsumen yang tidak puas akan memberikan *review* negatif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk *fashion online* pada konsumen Shopee di Kota Bandung (2) Pengaruh *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk *fashion online* pada konsumen Shopee di Kota Bandung (3) Pengaruh kualitas produk dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk *fashion online* pada konsumen Shopee di Kota Bandung.

Metode penelitian ini kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen Shopee di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *fashion online*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,726 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,431; (2) *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *fashion online*. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,591 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,496; (3) Kualitas produk dan *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *fashion online*. Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 194,634 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata kunci : Kualitas Produk, *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian