

## ABSTRAK

### **Ipan Solihin (1178020110) : “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lazada: Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2017-2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam”**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisa adanya pengaruh baik secara parsial ataupun simultan dari kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Lazada.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara online (Google Form). Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (parsial), Uji-F (simultan), dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $2,330 > 1,988$ , dengan tingkat signifikan  $0,022 < 0,05$ . Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $9,621 > 1,988$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , dalam pengujian secara simultan kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $88,249 > 3,11$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan hasil uji secara determinasi membuktikan bahwa berpengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian memiliki nilai R square sebesar 0,678 (67,8%) dan untuk sisanya 32,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian**