

ABSTRAK

Nauval Helmi Dekalianto (1188020147): “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Perilaku Konsumtif Terhadap Keputusan Pembelian *Online* di Klik Indomaret Cibiru (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2018 UIN Sunan Gunung Djati Bandung)”

Keputusan pembelian pada seorang konsumen dalam menggunakan suatu produk dipengaruhi oleh banyak hal, namun yang menjadi hal utama dalam penelitian ini adalah faktor kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumtif dari konsumen tersebut. Seorang pemasar dalam perusahaan mempunyai tugas yang lebih difokuskan mengenai bagaimana cara dalam menjual barang atau jasa yang nantinya konsumen merasa tertarik untuk mengkonsumsinya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, strategi penetapan harga, dan memahami perilaku konsumen yaitu perilaku konsumtif.

Yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumtif terhadap keputusan pembelian *online* di Klik Indomaret Cibiru” studi dilakukan pada mahasiswa jurusan manajemen angkatan 2018 UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan perilaku konsumtif pada keputusan pembelian *online* di Klik Indomaret Cibiru.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan cara purposive sampling, dengan responden berjumlah 74 responden. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah program SPSS versi 25 yaitu sebuah software statistik yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian 2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap keputusan pembelian 3. Terdapat pengaruh yang signifikan perilaku konsumtif terhadap keputusan pembelian. 4. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, harga, dan perilaku Konsumtif terhadap keputusan pembelian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah “tiga dari empat hipotesis penelitian yang diajukan peneliti, diterima.”

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Perilaku Konsumtif, Keputusan Pembelian