

ABSTRAK

Abdul Thalib (120924004): PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SHOPEEFOOD DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung)

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini memiliki dampak signifikan, terutama sebagai pendorong persaingan ketat di bisnis online dan jasa. Hal ini memaksa para pelaku bisnis untuk terus beradaptasi dan meningkatkan layanannya guna mempertahankan dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen serta menjaga kepuasan pelanggan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian, dan menguji efek moderasi kepuasan pelanggan dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *shopeefood*

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil menggunakan rumus Lameshow dengan hasil 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan Google Form. Teknik analisis data meliputi Analisis Deskriptif, Uji Korelasi, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Hirarki, dan Uji Koefisien Determinasi dengan SPSS versi 29.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan t-hitung (21,642) > t-tabel (1,984) dan p-value (0,001) < 0,05, sehingga H1 diterima. Hasil hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan t-hitung (19,078) > t-tabel (1,984) dan p-value (0,001) < 0,05, sehingga H2 diterima. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan t-hitung (22,124) > t-tabel (1,984) dan p-value (0,001) < 0,05, sehingga H3 diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan, Moderasi