

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, HARGA, DAN PROMOSI PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN TOKOPEDIA

Arum Ibras Koevarna  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik, harga, dan promosi pada keputusan pembelian Tokopedia. Populasi penelitian ini adalah konsumen Tokopedia yang berada di Surakarta dan pernah melakukan pembelian minimal 2 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan melalui tahapan pengujian asumsi klasik sebagai prasyarat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas Layanan Elektronik tidak berpengaruh pada keputusan pembelian; 2) Harga berpengaruh positif pada keputusan pembelian; 3) Promosi berpengaruh positif pada keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian, Tokopedia.



## ABSTRACT

### THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION ON THE PURCHASE DECISION OF TOKOPEDIA CONSUMERS

Arum Ibras Koevarna  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2023

This study aims to determine the influence of electronic service quality, price, and promotions on Tokopedia's consumers purchased decisions. The population of this research was Tokopedia consumers visited in Surakarta and had made purchases at least 2 times. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 100. The data analysis technique used was multiple linear regression by going through the stages of testing classical assumptions as a prerequisite. The results of this study indicate that; 1) Electronic Service Quality has no effect on purchasing decisions; 2) Price has a positive effect on purchasing decisions; 3) Promotion has a positive effect on purchasing decisions.

Keywords: Electronic Service Quality, Price, Promotion, Purchase Decision, Tokopedia.

