

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MARKETPLACE SHOPEE (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi Universitas Sanata Dharma)

Petrus Moa Ndoa Reo

Nim: 212114045

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian mahasiswa Akuntansi Universitas Sanata Dharma di marketplace Shopee. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian mahasiswa Akuntansi Universitas Sanata Dharma di marketplace Shopee.

Penelitian ini dilakukan pada bulan 10 Desember 2024 dan berakhir pada 10 Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa-mahasiswi 2021, 2022 dan 2023 Universitas Sanata Dharma. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas kuesioner yang disebar. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 111 mahasiswa akuntansi angkatan 2021 sampai dengan 2023 dengan teknik pengambilan sampel *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 27.

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian mahasiswa Akuntansi Universitas Sanata Dharma di marketplace shopee. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian mahasiswa Akuntansi Universitas Sanata Dharma di Marketplace Shopee. Kedua hasil penelitian ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan konsumen, dan Keputusan pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON PURCHASING DECISIONS IN THE SHOPEE MARKETPLACE (A Case Study Sanata Dharma University Accounting Students)

Petrus Moa Ndoa Reo

Nim: 212114045

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2025

This study aims to analyze the effect of service quality on purchasing decisions of Sanata Dharma University Accounting students in the Shopee marketplace. In addition, this study also analyzes the effect of customer satisfaction on the purchasing decisions of Sanata Dharma University Accounting students in the Shopee marketplace.

This research was conducted on December 10, 2024 and ended on January 10, 2025. The population in this study were students of 2021, 2022 and 2023 of Sanata Dharma University. This type of research was quantitative research. The data used in this study were respondents' answers to the questionnaires distributed. The number of respondents in this study were 111 accounting students from batch 2021 to 2023 with the sampling technique Simple Random Sampling. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis using SPSS 27.

The results of data analysis from this study indicate that service quality affects the purchasing decisions of Sanata Dharma University Accounting students in the shopee marketplace. The results of this study also show that customer satisfaction affects the purchasing decisions of Sanata Dharma University Accounting students in the Shopee Marketplace. Both of these research results are evidenced by the calculated t value greater than the t table with a significance value smaller than 0.05.

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, and Purchase decision.*