

ABSTRAK

MUTIARA HANIFAH, NPM : 71200312056, Pengaruh Kualitas Layanan Shopee COD Dan Promosi Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UISU Jurusan Manajemen Stambuk 2020), di bimbing oleh : Dr.Hj Nilawati Nasti. S.E., M.M Sebagai Pembimbing I dan Aminuddin., S.Kom., S.E., M.SI Sebagai Pembimbing II

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan Shopee COD dan promosi ongkir terhadap keputusan pembelian belanja online Shopee (Studi Kasus Mahasiswa FEB UISU Jurusan Manajemen Stambuk 2020). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian berjumlah 62 responden diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling yang merupakan jenis sampel non-probabilitas. Metode analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan IBM SPSS Statistic Ver 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas layanan Shopee COD dan promosi ongkir berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian belanja online Shopee. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan COD dan promosi mempunyai derajat hubungan yang kuat sebesar 68% sedangkan sisanya 32% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi Ongkir dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

MUTIARA HANIFAH, NPM: 71200312056., The Influence of Shopee COD Service Quality and Free Shipping Promotions on Shopee Online Shopping Purchase Decisions (Case Study of FEB UISU Students Department of Stambuk Management 2020), supervised by: Dr. Hj Nilawati Nasti. S.E., M.M as Supervisor I and Aminuddin., S.Kom., S.E., M.SI as Supervisor II.

The aim of this research is to examine the influence of COD service quality and postage promotions on Shopee online shopping purchasing decisions (Case Study of FEB UISU Students Department of Management Stambuk 2020). This research uses descriptive and verification methods. The research sample consisted of 62 respondents obtained using sampling techniques purposive sampling which is a type of non-probability sample. The data analysis method used is quantitative descriptive. The analysis tool used is multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics Ver 21. The results of the research show that the variables are partially and simultaneously COD service quality and postage promotion. has a positive and significant effect on Shopee online shopping purchasing decisions. The coefficient of determination shows that the COD and promotion service quality variables have a strong relationship of 68%, while the remaining 32% is the influence of other variables that were not studied.

Keywords: Service Quality, Postage Promotion and Purchase Decisions