

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer trust on purchasing decisions with customer satisfaction as an intervening variable at E-Commerce Shopee in Padang City. This study used data collection methods through surveys and distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) Analysis with Partial Least Square (PLS) 3.0.

The results of the study show that there is a significant influence between service quality and purchasing decisions at e-commerce shopee in Padang City. There is a significant influence between customer trust on customer satisfaction . There is a significant influence between the quality of service on purchasing decisions. There is no significant effect between customer trust and purchasing decisions. There is a significant influence between customer satisfaction on purchasing decisions through customer satisfaction. There is a significant influence between customer trust in purchasing decisions through customer satisfaction.

keywords: Service Quality, Customer Trust, Purchase Decision and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada E-Commerce Shopee di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah Analisis *structural Equation Modeling* (SEM) Dengan *Partial Least Square* (PLS) 3.0.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee di Kota Padang. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan . Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kepercayaan kepercayaan pelanggan tterhdapa keputusan pembelian. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan.

kata kunci:Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Pembelian dan Kepuasan pelanggan