

ABSTRAK

Perkembangan *marketplace* yang cepat di Indonesia memberikan keuntungan bagi kemajuan kegiatan bisnis. Hal tersebut menciptakan beragamnya *marketplace* yang bermunculan di Indonesia. Namun, keberagaman tersebut juga menunjukkan ketimpangan kuantitas pengunjung bulanan pada *marketplace* yang ada di Indonesia. Salah satu penyebab ketimpangan tersebut adalah kualitas desain *marketplace* yang memiliki penawaran berbeda-beda, sehingga menciptakan preferensi masing-masing individu, termasuk pada generasi Z yang merupakan generasi dengan populasi terbesar di Indonesia saat ini. Hal ini dapat menjadi masalah bagi *marketplace* dengan jumlah pengunjung relatif rendah untuk bisa bertahan di dalam persaingan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas desain (*usability*, *functionality* dan *sociability*) yang dimiliki oleh *marketplace* di Indonesia terhadap proses keputusan pembelian generasi Z Indonesia.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dan data diambil dengan cara mengumpulkan hasil kuesioner daring yang mengimplementasikan skala *Likert* untuk mengukur peringkat pertanyaan kuesioner. Setelah melibatkan 424 responden generasi Z di Indonesia yang pernah melakukan pembelian pada *marketplace* di Indonesia untuk diambil datanya, dilakukan pengolahan data menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS).

Penemuan dalam penelitian ini adalah dapat disimpulkan bahwa semua aspek kualitas desain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing proses keputusan pembelian, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas desain dapat menjadi patokan dalam proses keputusan pembelian, serta dapat dijadikan penentu kuantitas pengunjung generasi Z pada *marketplace* di Indonesia.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel lain yang sekiranya dapat memengaruhi proses keputusan pembelian, serta memperluas demografi generasi selain generasi Z di Indonesia.

Kata kunci: Kualitas desain, proses keputusan pembelian, *marketplace*, generasi Z