

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era digita yang semakin berkembang memiliki dampak nyata yaitu dalam dunia bisnis, yaitu adanya *E-commerce*. Tokopedia adalah salah satu *E-Commerce* yang diminati masyarakat. Tokopedia dengan rata-rata pengunjung pada jangka bulanan mencapai 117 juta, Tokopedia bersaing ketat dengan *E-commerce* lainnya. Dalam melakukan keputusan pembelian secara online yang paling sering dilihat yaitu bagian *review* produk serta kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. *Customer review* mampu menciptakan persepsi konsumen yang membantu konsumen untuk memutuskan membeli atau tidak pada sebuah produk. Kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang positif pada konsumen dan berpotensi meyakinkan konsumen untuk melakukan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel *Customer Review* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada konsumen *E-Commerce* Tokopedia. Populasi yang digunakan dalam penelitian konsumen yang pernah membeli di Tokopedia. Teknik yang dilakukan menyebarkan kuesioner melalui media *online* dengan 100 responden dipilih melalui simple random sampling atau probability sampling.

Teknik analisis yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *customer review* memperoleh hasil sebesar 82% dan masuk dalam kategori "baik", variabel *service quality* memperoleh hasil sebesar 79% dan masuk dalam kategori baik serta variabel keputusan pembelian memperoleh hasil sebesar 82% dan masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa *customer review* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Uji determinasi diketahui hasil besar pengaruh variabel *customer review* dan *service quality* sebanyak 83% terhadap Variabel keputusan pembelian, sedangkan sisanya 17% dipengaruhi oleh faktor variabel lain di luar penelitian seperti harga, promosi dan *brand image*.

Kata kunci : Customer Review, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.