

ABSTRAK

Berkembangnya internet yang pertumbuhan begitu cepat dari tahun ke tahun, yang memberikan pengaruh besar bagi dunia bisnis, yang membuat lahirnya *e-commerce*, salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar di Indonesia adalah Traveloka, yang bejalan diindustri *Online Travel Agency*. Meskipun Perusahaan terbesar diindustri OTA Traveloka mengalami penurunan yang drastis pada *market share* kuartal satu tahun 2023 lalu apa yang penyebab konsumen Traveloka beralih, apa yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Traveloka. Keputusan pembelian sendiri merupakan proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli. Traveloka sendiri memiliki permasalahan pada kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan konsumen seperti ketidak sesuaian informasi pada tiket dan jadwal, *customer care* yang terlalu lama dan proses *refund* yang terlalu lama. kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri suatu produk atau jasa yang menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Maka dari itu adanya kepengaruhan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yang membuat penurunan penjualan Traveloka.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *SEM PLS* dan teknik *sampling* yang digunakan yaitu *non-probability* dan *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 387 orang, Hasil Penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Berdasarkan analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan cukup baik dan Hipotesis yang menunjukan terdapat signifikan dan diterima yang berarti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, Adapun saran bagi perusahaan adalah untuk membuat opsi pilihan harga yang ekonomis pada aplikasi atau melakukan pemberian diskon khusus yang diberikan kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat terbantu memilih atau membeli di Traveloka sesuai dengan finansial yang dimilikinya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan,dan Keputusan Pembelian