

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA ONLINE PADA E-COMMERCE ZALORA DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Talitha Nahda Engrasia**

Keputusan pelanggan membeli merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran untuk kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Permasalahannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Keputusan Berbelanja Online pada E-Commerce Zalora di Bandar Lampung. Hasil regresi linear sederhana membuktikan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berbelanja online pada E-Commerce Zalora di Kota Bandar Lampung. Untuk meningkatkan keputusan berbelanja online pada E-Commerce Zalora, sebaiknya mengevaluasi pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana manajemen Zalora terutama dari segi keamanan dan pengiriman barang sampai ke konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Membeli, Regresi Sederhana**

**ABSTRACT****ANALYSIS OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON ONLINE SHOPPING DECISIONS AT ZALORA E-COMMERCE IN BANDAR LAMPUNG**

**By**

**Talitha Nahda Engrasia**

*The decision of the customer to buy is a very decisive factor in marketing for the survival of the company. For that the company must provide good service to its customers. The problem is that there is a significant influence between Electronic Service Quality on Online Shopping Decisions at Zalora E-Commerce in Bandar Lampung. The results of simple linear regression prove that the quality of electronic services has a significant effect on online shopping decisions at E-Commerce Zalora in Bandar Lampung City. To improve online shopping decisions at Zalora E-Commerce, it is better to evaluate the services provided by Zalora's management, especially in terms of security and delivery of goods to costumers.*

**Keywords: Service Quality, Purchase Decision, Simple Regression**