

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *FASHION* DI  
*SHOPEE***

**Abstrak**

Keputusan pembelian adalah kegiatan dalam pemilihan beberapa alternatif tindakan paling tepat dalam melakukan pembelian. Keputusan pembelian adalah keputusan pelanggan yang melibatkan keyakinan pelanggan pada suatu produk sehingga timbul rasa percaya diri atas kebenaran tindakan yang diambil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *e-service quality* dan *product quality* terhadap keputusan pembelian produk *fashion* bagi konsumen pada *E-commerce Shopee*.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah berbelanja di *E-commerce Shopee* yang berada di kecamatan Denpasar Selatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Unknown Populations* dan diperoleh 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari *e-service quality* dan *product quality* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan maupun menggunakan variabel-variabel yang lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yang belum dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : *e-service quality*, *product quality* dan keputusan pembelian.

UNMAS DENPASAR