

## ABSTRAK

**Irma Melina Hutasoit, NIM 7101210028. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2014.**

Penggunaan layanan pembelian lewat online di Indonesia meningkat drastis. Hal ini mengakibatkan persaingan mengharuskan toko online perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap keputusan pembelian secara online pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Unimed stambuk 2010-2011 yang pernah melakukan pembelian secara online berjumlah 925 mahasiswa. Penentuan sampel digunakan teknik *accidental sampling* sehingga sampel diambil berjumlah 90 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengujian yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda, uji F simultan dan uji parsial.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 9,149 + 0,471 X_1 + 0,754 X_2 + e$ . Berdasarkan uji parsial diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F simultan diperoleh  $F_{hitung} (111,546) > F_{tabel} (3,10)$  yang berarti variabel Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Keputusan Pembelian. Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) 0,719 berarti 71,9% kemampuan variabel Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk menjelaskan pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian secara online pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dan 28,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian secara online pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Keputusan Pembelian**

## ABSTRACT

**Irma Melina Hutasoit, NIM 7101210028. Effect of Service Quality and Diversity Product To Purchase Decision Via Online At Faculty of Economics State University of Medan. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan, 2014.**

The use of purchase via online services in Indonesia increased dramatically . This resulted in competition requires online stores need to look at consumer behavior and the factors that influence consumer purchasing decisions . The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product diversity on the online purchase decision on the students of the Faculty of Economics, University of Medan .

The study population was a student of the Faculty of Economics S1 Unimed 2010-2011 ever make online purchases totaling 925 students. The samples used accidental sampling technique that samples taken numbered 90 people. The data used is primary data obtained via questionnaires . The tests used are validity, reliability, and classical assumption. Hypothesis testing is performed with multiple regression analysis , simultaneous F test and the partial test .

Based on the results obtained by the regression equation  $\hat{Y} = 9,149 + 0,471 X_1 + 0,754 X_2 + e$ . Based on the obtained partial test that service quality and product diversity in a positive and significant influence on purchasing decisions with a significant value of less than 0.05 . The results obtained by simultaneous Ftest is  $F_{\text{value}} (111,546) > F_{\text{table}} (3,10)$ , which means variable service quality and product diversity simultaneously positive and significant effect on the dependent variable is buying decision. Coefficient of determination (R-square) 0.719 means 71.9% ability variable Service Quality and Product Diversity describes the influence on the purchase decision online students of the Faculty of Economics at State University of Medan and 28.1 % explained by other factors not examined in the study this .

Conclusions from the study that there is a positive and significant effect of service quality and product diversity on the online purchase decision on the students of Faculty of Economics, State University of Medan .

**Keywords : Quality of Service , Product Diversity , Purchasing Decisions**