

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET *ONLINE* LION AIR

(Survei Pada Konsumen Pengguna Jasa Pesawat Lion Air)

BIMA DINDI PRASETYA

141140497

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan *e-service quality* terhadap keputusan pembelian tiket online pesawat lion air. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pesawat lion air. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *incidental sampling* kepada 100 responden yang akan melakukan pembelian pada tiket pesawat lion air. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan dan *e-service quality* terhadap keputusan pembelian tiket online pesawat lion air. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan dan *e-service quality* secara bersama-sama dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian .

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