

## ABSTRAK

Krisnaldi Rachman, Nomor Mahasiswa 152160041, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh EWOM dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian melalui Sikap Konsumen” (Studi pada pelanggan Toko Dazzle) 2020. Dosen Pembimbing Susanta dan Hastho Joko NU.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh EWOM dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian melalui Sikap Konsumen. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan *Purposive Sampling*. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa EWOM (X1) berpengaruh signifikan terhadap Sikap Konsumen (Z) dengan t-hitung sebesar 4,630 dan nilai sig sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Sikap Konsumen (Z) dengan t-hitung sebesar 8,098 dan nilai sig sebesar 0,000. EWOM (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan t-hitung sebesar 2,423 dan nilai sig sebesar 0,016. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan t-hitung sebesar 2,653 dan nilai sig sebesar 0,014. Sikap Konsumen (Z) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) dengan t-hitung sebesar 2,437 dan nilai sig sebesar 0,015. EWOM (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) melalui Sikap Konsumen (Z) dengan t-hitung sebesar 2,250 dan nilai sig sebesar 0,025. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) melalui Sikap Konsumen (Z) dengan t-hitung sebesar 2,249 dan nilai sig sebesar 0,025. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel (1,65) dan nilai sig < 0,10.

Saran untuk pihak Toko Dazzle adalah agar dapat memperhatikan EWOM berupa mengontrol segala jenis informasi yang tersebar di internet yang berkaitan dengan Toko Dazzle serta meningkatkan kualitas pelayanan dan mengelola sosial media dari Toko Dazzle untuk menumbuhkan sikap konsumen yang positif sehingga dapat membuat pengaruh terhadap Keputusan Pembelian pelanggan terhadap Toko Dazzle.

Kata kunci : EWOM, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian dan Sikap konsumen