

Nama: Abdul Haris Firmansyah

Nim: 20042053

ASBTRACT

This research aims to analyze the impact of information quality, service quality, and trust on online purchasing decisions in the TikTok Shop ECommerce platform. The study employs a case study approach with university students from Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan as the research sample. The research method used is quantitative, collecting data through questionnaires distributed to 50 respondents. The data is then analyzed using multiple linear regression to test the proposed hypotheses. The research findings indicate that information quality, service, and trust significantly influence online purchasing decisions. Good information quality enhances customer trust in the offered products, while satisfactory service increases comfort and customer satisfaction during shopping. High customer trust in the TikTok Shop platform is also a crucial factor driving online purchasing decisions. Therefore, to enhance online purchasing decisions on the TikTok Shop ECommerce platform, improving the quality of information provided and enhancing the services offered should be the focus of research in developing marketing strategies and E-Commerce services, particularly for the TikTok Shop platform.

Keyword : Information quality, Service quality, Trust level, Online purchasing, TikTok Shop, University students

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara online di platform E-Commerce tiktok shop. Penelitian ini menggunakan studi kasus pada mahasiswa universitas islam darul 'ulum lamongan sebagai sampel penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang di sebarkan kepada 50 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, layanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian online. Kualitas informasi yang baik meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan, sedangkan layanan yang memuaskan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan saat berbelanja. Kepercayaan tinggi pelanggan terhadap platform tiktok shop juga merupakan faktor penting yang mendorong keputusan pembelian online. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan pembelian online di toko E-Commerce tiktok shop, kualitas informasi yang disampaikan harus ditingkatkan, layanan yang diberikan harus ditingkatkan, dan upaya untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan harus menjadi fokus penelitian ini dalam pengembangan strategi pemasaran dan layanan e-commerce, khususnya untuk platform tiktok shop.

Kata kunci : kualitas informasi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, pembelian online, Tiktokshop, mahasiswa