

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
USAGE DECISIONS
IN E-COMMERCE TOKOPEDIA
(RESEARCH ON MILLENNIALS IN JAKARTA)***

***By
Gusti Pangestu***

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and brand image on the decision to use Tokopedia e-commerce in the millennial generation in the DKI Jakarta area. The approach used in this research is quantitative with the population, namely Tokopedia e-commerce consumers who are included in the millennial generation and live in the DKI Jakarta area. The sample used was 100 samples, where the sample was determined using a non-probability sampling technique with purposive sampling method. Data collection is done by distributing questionnaires via google form. The data processing tool used is PLS (Partial Least Square). The results show that : (1) service quality has an effect on usage decisions. (2) brand image influences usage decisions.

Keywords : *Service Quality, Brand Image, Usage Decision, and Tokopedia.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PADA
E-COMMERCE TOKOPEDIA
(PENELITIAN PADA GENERASI MILENIAL DI JAKARTA)**

Oleh
Gusti Pangestu

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap keputusan penggunaan di *e-commerce* Tokopedia pada generasi milenial di wilayah DKI Jakarta. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi yaitu konsumen *e-commerce* Tokopedia yang termasuk dalam generasi milenial dan tinggal di wilayah DKI Jakarta. Adapun sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel, dimana sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *non-probabilit samplin* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *google form*. Alat pengolahan data yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Adapun hasil menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. (2) citra merek berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Keputusan Penggunaan, dan Tokopedia.