

ABSTRAK

Mukhammad Royan Mustofa. 2024. Peran Kepercayaan Konsumen Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Online Shop* (Studi Kasus Konsumen *Online Shop* Berlin Aksesoris). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., Pembimbing (II) Hendra Setiawan S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk dan metode pembayaran *cash on delivery* terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang setidaknya pernah melakukan satu kali pembelian di *online shop* Berlin Aksesoris dengan pengambilan sampel sebanyak 160 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS* versi 4.1.0.2. Hasil penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, metode pembayaran *cash on delivery* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, dan metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Metode Pembayaran *Cash On Delivery*, Kepercayaan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Mukhammad Royan Mustofa. 2024. The Role of Consumer Trust in Mediating Product Quality and Cash On Delivery Payment Methods on Online Shop Consumer Purchasing Decisions (Case Study of Berlin Accessories Online Shop Consumers). Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., Supervisor (II) Hendra Setiawan S.E., M.M.

The purpose of this study was to determine the influence of product quality and cash on delivery payment method on purchasing decisions through trust as an intervening variable on consumers of the Berlin Aksesoris online shop. This study was conducted on consumers who had made at least one purchase at the Berlin Aksesoris online shop with a sample of 160 respondents. The research method used was a quantitative approach using Structural Equation Model (SEM) analysis using SmartPLS software version 4.1.0.2. The results of this study are that product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, the cash on delivery payment method does not have a significant effect on purchasing decisions on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, product quality has a positive and significant effect on trust on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, cash on delivery payment method has a positive and significant effect on trust on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, trust has a positive and significant effect on purchasing decisions on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions with trust as an intervening variable on consumers of the Berlin Aksesoris online shop, and the cash on delivery payment method has a positive and significant effect on purchasing decisions with trust as an intervening variable on consumers of the Berlin Aksesoris online shop.

Keywords: Product Quality, Cash On Delivery Payment Method, Trust, Purchase Decision