

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *electronic word of mouth*, *e-servqual* dan kepercayaan terhadap keputusan konsumen menggunakan layanan aplikasi Jenius. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *electronic word of mouth*, *e-servqual* dan kepercayaan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan aplikasi Jenius. Item pertanyaan semua variabel terbukti valid dan juga reliabel. Uji asumsi klasik menghasilkan data berdistribusi normal, model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Electronic Word of Mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 2) *E-servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, 3) Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci:** *Electronic Word of Mouth*, *E-servqual*, Kepercayaan, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of electronic word of mouth, e-servqual and trust on consumer decisions to use Jenius application services. The independent variables used in this study were electronic word of mouth, e-servqual and trust, while the dependent variable in this study was purchasing decisions. This study uses a causal quantitative approach. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents using the Jenius application. the question items of all variables proved to be valid and also reliable. Classical assumption test produces data with normal distribution, a regression model that does not occur multicollinearity and does not occur heteroscedasticity. The results of this study indicate that: 1) Electronic Word of Mouth has no effect on purchasing decisions, 2) E-servqual has a positive and significant effect on purchasing decisions, 3) Trust has no effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Electronic Word of Mouth, E-servqual, Trust, Purchase Decision*