

ABSTRAK

Pola perilaku berbelanja masyarakat telah bergeser dari *offline* menuju *online*. Tren belanja online memicu kemunculan bisnis baru yang disebut dengan *e-commerce*. Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* yang ada di Indonesia dengan memberikan fasilitas bagi penjual *online* agar bisa berjualan dengan mudah bahkan aplikasi shopee memiliki beberapa fitur yang dapat membantu memberikan pengalaman baru bagi penggunanya. Saen john adalah salah satu toko yang menjual produk fashion pria di platform shopee. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan dan factor apakah yang menjadi pertimbangan para pelanggan toko saen john dalam memutuskan untuk membeli produk di toko saen john serta dilihat dari kacamata lima kelompok.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dan pengambilan sampel responden menggunakan metode purposive sampling. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan yang memiliki dua atau lebih produk dari toko saen john dan merupakan kelompok A, B, C, D dan E. Data penelitian diperoleh dari 15 responden dari kelima kelompok dengan menggunakan metode wawancara semi-terstruktur.

Hasil penelitian ini menemukan banyak factor yang mempengaruhi para responden untuk menggunakan produk dari toko saen john. Terdapat temuan menarik terkait dengan alasan dan factor responden untuk menggunakan dan memilih toko saen john diantaranya ialah kualitas barang, pelayanan dan service recall yang diberikan oleh toko menjadi factor keputusan pembelian responden

Kata kunci :Keputusan Pembelian, E-Commerce, Kualitas Barang, Pelayanan, Service Recall