

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan konsumen layanan Go-Ride di Kota Bandung. Kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan menjadi suatu alasan tersendiri bagi konsumen dalam menggunakan Go-Ride sebagai pilihan sarana transportasi guna memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi yang dinilai efektif.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna layanan Go-Ride di Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan sebanyak 151 responden. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) melalui program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen. Kemudian Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Selain itu, kedua variabel independen juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian layanan Go-Ride di Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemanfaatan, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian