

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet yang pesat menjadi salah satu aspek yang memengaruhi gaya hidup mayoritas manusia saat ini. Meningkatnya penggunaan internet di Indonesia juga memberikan stimulus kepada pelaku usaha bidang e-commerce dalam menumbuhkan tren jual beli online. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh e-WOM, kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian. hal tersebut dilakukan karena semakin ketatnya persaingan antar situs belanja online.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah membeli produk pada Zalora Indonesia. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 16

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara e-WOM terhadap keputusan pembelian, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga terhadap keputusan pembelian, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci : *e-WOM, Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Keputusan Pembelian***