

ABSTRAK

Tingginya tren pengguna busana muslim khususnya bagi kaum perempuan menjadi angin segar bagi pengusaha *fashion* dibidang tersebut dalam memperkenalkan usahanya, apalagi penggunaannya dipercaya mampu menambah sisi positif yaitu nilai religiusitas bagi setiap penggunaannya. Disamping hal tersebut, perkembangan teknologi informasi dan sistem digitalisasi berbasis internet tidak dapat dipungkiri berperan serta dalam mendorong pegiat industri kreatif dibidang *fashion* ini dalam mengembangkan usahanya. Hal tersebut terlihat dari banyaknya toko - toko *online* (*e-commerce*) dalam menunjang kemudahan transaksi bisnis yang berjalan hingga saat ini, dan salah satu yang mengambil kesempatan tersebut adalah Belyanza sebagai *e-commerce* yang bergelut dibidang pakaian dan busana muslim.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-service Quality*, *Online Consumer Review* dan Religiusitas Terhadap Proses Keputusan Pembelian pada salah satu *e commerce* dengan melalui beberapa aspek seperti *efficiency, reliability, fulfilment, privacy, responsiveness, compensation, contact, awareness, comparison, frequency, effect*, keyakinan praktik agama, penghayatan, pengetahuan agama, serta pengamalan.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas melalui teknik analisis menggunakan *software Smart-PLS*. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 385 yang merupakan konsumen Belyanza pada *Official Store*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality*, Religiusitas dan *Online Consumer Review* berpengaruh positif terhadap Proses Keputusan Pembelian. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam usaha apapun dibidang *e commerce* terutama *fashion*, pelayanan secara elektronik serta penilaian pelanggan pada jejaring *online* memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi proses keputusan pembelian seseorang.

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi para pelaku bisnis dibidang *fashion* pada *platform online* khususnya perusahaan Belyanza bahwa betapa pentingnya merancang dan mengembangkan bisnis secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan pelayanan elektronik, pengelolaan dari penilaian pelanggan serta sisi religiusitas yang hendak disampaikan dari produk yang dijualnya. Sehingga dengan demikian, perusahaan dapat mewujudkan cita - cita yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *E-service quality, Online Consumer Review*, Religiusitas, Proses Keputusan Pembelian.