

**INFORMATION QUALITY, TRUST,  
AND CONSUMER BEHAVIOR IN INFLUENCING  
PURCHASING OF SERVICES DECISION**

**(Survey at KBIHU Manarotul Ummah Tasikmalaya)**

**ABSTRACT**

**By:**

**Enjang Rosidin**

**NPM. 208334052**

**Guidance I : H. Kartawan**

**Guidance II : H. Asep Yusup Hanafia**

*Hajj and umroh was related with travel agent roles and Hajj and Umroh Community (KBIHU) as entity in facilitating needs, information and guiding in Hajj and Umroh.*

*Currently, there are travel agents offering the Hajj and Umroh services that the customer must more selective in choosing good services as expected. This research aimed to know and analyze influence of Information quality, trust, and customer behavior on purchase decision in Hajj and Umroh services in KBIHU Manarotul Ummah. The methods used were explanatory and survey method. The respondent was customer of KBIHU of Manarotul Ummah in 2015 – 2019 were 186 with random sampling technique. The results were the information quality, trust, and customer behavior has significant effect on service purchase decision.*

*Keywords: Information quality; trust; consumer behavior; service purchase decision*

**KUALITAS INFORMASI, KEPERCAYAAN  
DAN PERILAKU KONSUMEN  
SEBAGAI PENENTU KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA**

**(Survey pada KBIHU Manarotul Ummah Kota Tasikmalaya)**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Enjang Rosidin**

**NPM. 208334052**

**Pembimbing I : H. Kartawan**

**Pembimbing II : Asep Yusuf Hanafia**

Pelaksanaan ibadah haji dan umroh tidak lepas dari peran agen perjalanan dan Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU) sebagai entitas dalam memfasilitasi keperluan, informasi dan bimbingan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Banyaknya agen perjalanan dan KBIHU yang menawarkan pelayanan ibadah haji dan umroh membuat calon jamaah untuk selektif dalam memilih agar mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kepercayaan dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian jasa di KBIHU Manarotul Ummah Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanatori dan metode survey. Responden penelitian adalah jamaah haji di KBIHU Manarotul Ummah dari Tahun 2015 – 2019 yang berjumlah 186 orang dengan teknik sampling acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kepercayaan, dan perilaku konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa.

Kata kunci : Kualitas informasi; kepercayaan; perilaku konsumen; keputusan pembelian jasa