

ABSTRAK

Novi. 3402190510. Pengaruh Reputasi *Web Quality* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Kepercayaan Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen Shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta). Dibawah bimbingan Bapak Mochamad Aziz Basari, S.sos., M.M (Pembimbing I) dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Reputasi *Web Quality* dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Suatu studi pada konsumen shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi 1]. Bagaimana pengaruh reputasi *web quality* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta?; 2]. Bagaimana pengaruh *electronic word of mouth* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta?; 3]. Bagaimana pengaruh reputasi *web quality* dan *electronic word of mouth* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta?; Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1]. Untuk mengetahui pengaruh reputasi *web quality* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta; 2]. Untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta; 3]. Untuk mengetahui pengaruh reputasi *web quality* dan *electronic word of mouth* terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk teknik menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis (uji t), analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa reputasi *web quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta, sedangkan untuk *electronic word of mouth* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta. Dan secara bersama-sama reputasi *web quality* dan *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta. Diharapkan pada perusahaan shopee untuk lebih meningkatkan reputasi *web quality* dan *electronic word of mouth* terhadap kepercayaan pelanggan agar konsumen merasa puas menggunakan aplikasi shopee.

Kata Kunci: Reputasi *Web Quality*, *Electronic Word of Mouth*, Kepercayaan Pelanggan