



| | | |
|--|-------------|---------------------|
| No. Alumni Universitas | Azura Zulfa | No. Alumni Fakultas |
| a) Tempat/tanggal Lahir: Payakumbuh/ 07 Agustus 1993 b) Nama Orang Tua: Sunardi dan Fatimah c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 1210523049 f) Tanggal Lulus: 26 April 2016 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,23 i) Lama Studi: 3 tahun 9 bulan j) Alamat Orang Tua: Kelurahan Bodi Air Tabit, Kecamatan Payakumbuh Timur, Kota Payakumbuh. | | |

“Analisis Pengaruh *Quality of Information, Word of Mouth, dan Good Online Experience* terhadap *Brand Trust* (Studi Belanja Online di Lazada)”

Skripsi oleh Azura Zulfa
Pembimbing 1 : Asmi Abbas, SE., MM.
Pembimbing 2 : Jauharry, SE., MM.

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi telah mendorong sebuah pola hidup baru yang lebih dikenal dengan belanja *online* (*online shop*), dimana masyarakat dapat melakukan pembelian hanya dengan mengakses internet. Namun, semakin banyak dan menjamurnya toko *online* menjadikan tingkat kompetisi antara toko *online* tidak bisa dihindarkan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi pembelian produk *online shop*, karena itu pemilik toko *online* harus mengetahui strategi yang dapat dipergunakan untuk membangun kepercayaan konsumen agar konsumen percaya terhadap merek toko *online* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *quality of information, word of mouth, dan good online experience* terhadap *brand trust* pada situs Lazada. Pada saat ini Lazada merupakan *online shop* yang cukup terkenal di Indonesia yang menawarkan berbagai produk dan promosi-promosi menarik. Sampel penelitian ini adalah masyarakat Payakumbuh yang pernah berbelanja *online* di Lazada. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 112 responden, dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* yang menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengolahan data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software Statistic Program for Sosial Science (SPSS)* versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality of information* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *brand trust* pada situs Lazada. Selain itu ditemukan juga bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel *word of mouth* dan *good online experience* terhadap *brand trust* pada situs Lazada.

Kata kunci: *Brand Trust, Quality of Information, Word of Mouth, dan, Good Online Experience,*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 26 April 2016. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

| | | | | |
|--------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Tanda Tangan | 1. | 2. | 3. | 4. |
| Nama Terang | Asmi Abbas, SE., MM | Jauharry, SE., MM | Erizal N, SE., MM | Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM |

Mengetahui,

Koordinator
 FEUA Kampus II Payakumbuh :

Lukman, SE., M.Si
NIP:196411231993031003

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor alumnus

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--------------|
| | Petugas Fakultas / Universitas | |
| No. Alumni Fakultas | Nama | Tanda Tangan |
| No. Alumni Universitas | Nama | Tanda Tangan |