

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN DAN KUALITAS HASIL TERHADAP KEPERCAYAAN PADA TOKO DARING DI INDONESIA

Nelly Nurhaeni

15/391970/PEK/21416

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepercayaan pada toko daring di Indonesia. Hipotesis dalam penelitian ini diuji secara kuantitatif dengan menggunakan data yang diperoleh melalui kuesioner sebanyak 120 responden. Pengujian validitas menggunakan *factor loading* sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan dengan *cronbach alpha*. Sedangkan untuk menguji pengaruh antar variabel dalam penelitian digunakan regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Selanjutnya, variabel kualitas lingkungan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Selain itu, variabel hasil berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Kata kunci: *kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil, kepercayaan*

ABSTRACT

THE EFFECT OF INTERACTION QUALITY, ENVIRONMENT QUALITY AND OUTCOME QUALITY TOWARD TRUST AT ONLINE SHOP IN INDONESIA

Nelly Nurhaeni

15/391970/PEK/21416

The purpose of this research is analyze the influence of interaction quality, environment quality, and outcome quality to trust on online shop user in Indonesia. The hypothesis tested in this study quantitatively using the data obtained through a questionnaire to 120 respondents. Testing the validity use factor loading, and for reliability test use cronbach alpha. As for testing the influence between variables in the study used multiple regression.

This study found that interaction quality has positive effect to trust. For the next, environment quality has positive effect to trust. Beside that, outcome quality has positive effect to trust.

Keywords: *interaction quality, environment quality, outcome quality, and trust*