

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ZALORA DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : Muhamad Adnan

NIM : 115160481

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2019

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: MUHAMAD ADNAN
NPM	: 115160481
PROGRAM JURUSAN	: S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI	: PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ZALORA DI JAKARTA

Jakarta, 7 Januari 2020

Pembimbing,



Dra. Rodhiah M.M.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
• JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD ADHAN
NIM : 115160951
Program Studi : SI MANAJEMEN

Judul Skripsi

"PENGARUH CITRA MERCEDES-LEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ZALORA DI JAKARTA"

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 15 Januari 2020 dan dinyatakan
lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : YUSI YUSIANO S.E M.E
2. Anggota :
1. DR. S. P. I. Q. M. A. I. S. E. M. E
2. DR. R. O. O. H. I. A. Y. M. M.

Jakarta, 22 Januari 2020

Pembimbing



(...DR. R. O. O. H. I. A. Y. M. M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) MUHAMAD ADNAN (115160481)

(B) PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ZALORA DI JAKARTA

(C) xiv + 87 halaman, 2019, tabel 18; gambar 8; lampiran 8

(D) PEMASARAN

(E) Abstract : *This research emphasizes brand image, trust and e-service quality to customer satisfaction in Jakarta. This research design uses quantitative methods by using descriptive. The sampling technique uses convinience sampling, with 100 zalora customer respondents in Jakarta. Retrieval of data using a questionnaire. The analysis technique of this research was Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3.00 and the results showed that brand image had a positive effect on customer satisfaction in Jakarta, trust did not have a positive influence on customer satisfaction in Jakarta, and also the quality of electronic services that had a relationship positive towards zalora customer satisfaction in Jakarta. This research shows that in the field of online sale and purchase for customer satisfaction zalora in Jakarta is believed to enhance brand image, build good trust from all parties who support and innovate in providing quality electronic services so that customers are satisfied with it.*

Key words : *Brand Image, Trust, E-Service Quality, Customer Satisfaction.*

(F) Abstrak : Penelitian ini meneliti pengaruh citra merek, kepercayaan dan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan zalora di Jakarta. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, dengan 100 responden pelanggan zalora di Jakarta. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *SmartPLS* 3.00 dan hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan zalora di Jakarta, kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan zalora di Jakarta, serta kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan zalora di Jakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam bidang jual beli secara online untuk kepuasan pelanggan zalora di Jakarta di sarankan untuk meningkatkan citra merek, membangun kepercayaan yang baik dari semua pihak yang bersangkutan dan berinovasi dalam memberikan kualitas pelayanan elektronik sehingga para pelanggan terpuaskan terkait dengan itu.

(G) Daftar Pustaka 63 (1990-2019)

(H) Dra. Rodhiah M.M.