

PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP *ELECTRONIC WORD OF MOUTH SHOPEE*

ABSTRAK

**Oleh :
Nurul Tajri**

**Dosen Pembimbing:
Dr. Nuri Purwanto,S.ST., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap *Electronic word of mouth* Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan eksplanatori, di mana pengujian hipotesis digunakan untuk menjelaskan posisi variabel yang. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Shopee yang melakukan komunikasi e-wom karena mendapatkan kepuasan dan percaya pada *online shop* Shopee dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan analisis disimpulkan bahwa Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-wom Shopee. Semakin tinggi kepuasan dan online kepercayaan konsumen pada Shopee maka akan mendorong konsumen untuk melakukan e-wom positif terhadap Shopee.

Kata kunci: Kepuasan,Kepercayaan Konsumen,*Electronic Word Of mouth*

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
*ELECTRONIC WORD OF MOUTH SHOPEE***

**ABSTRACT By :
Nurul Tajri**

**Dosen Pembimbing:
Dr. Nuri Purwanto,S.ST., MM**

This research aims to determine whether the variables of Consumer Satisfaction and Trust have an effect on Electronic Word of Mouth (e-WOM) for Shopee. The study uses a quantitative approach with an explanatory design, where hypothesis testing is used to explain the position of the variables. The population in this research consists of Shopee consumers who engage in e-WOM due to their satisfaction and trust in the Shopee online shop, with a sample size of 100 individuals. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Based on the analysis, it is concluded that Consumer Satisfaction and Trust have a positive and significant effect on Shopee's e-WOM. The higher the consumer satisfaction and trust in Shopee, the more it encourages consumers to engage in positive e-WOM about Shopee.

Keywords: Satisfaction, Consumer Trust, Electronic Word of Mouth