

ANALISIS *WEBSITE QUALITY*, *TRUST* DAN *LOYALTY*

PELANGGAN *ONLINE SHOP*

(Survei Pada Pelanggan *Online Shop* di Yogyakarta)

RIZKY PRASETYA N

NPM : 141090216

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

[*\(risky prasetya n@gmail.com\)*](mailto:risky_prasetya_n@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan pada pelanggan *online shop* di Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Juni hingga bulan Agustus 2015. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Metode pengolahan data penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software WarpPLS 3.0* dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif yang berdasarkan pada pengukuran *Outer Model*, *Inner Model* dan Uji t-statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website quality* berpengaruh terhadap *trust* dan *trust* berpengaruh terhadap *loyalty*, *website quality* berpengaruh terhadap *loyalty* serta pengaruh tidak langsung *website quality* terhadap *loyalty* melalui *trust* sebagai pemediasi.

Kata Kunci : Website Quality, Trust dan Loyalty