

**Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Merek  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee)**

**ABSTRAKSI**

Oleh:  
**Citra Pinasti Handaru Pradana**  
1761107

Dosen Pembimbing  
Nuri Purwanto, S.ST., MM

Kepuasan konsumen merupakan nilai yang diberikan kepada kualitas produk atau jasa sampai dihati pelanggan. Kualitas website merupakan keunggulan atau keefektifan sebuah situs web dalam menyampaikan pesan kepada konsumen. Kepercayaan merek (*brand trust*) sebagai kesediaan rata-rata konsumen untuk bergantung pada kesediaan merek untuk mencapai semua kegunaan atau fungsi.

Penelitian ini kualitas website dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi shopee. menggunakan metode eksplanasi (*explanatory research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 orang.

Analisis data menggunakan regresi linier berganda Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website dan kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi shopee.

***Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas website, kepercayaan merek***