

## ABSTRAK

Nama/NIM	: Asti Hartati / 2012-52-046
Judul	: Hubungan Citra <i>Tokopedia.com</i> dengan Tingkat Kepercayaan Konsumen.
Jumlah halaman	: xi; 118 ; 14 Tabel ; 5 gambar ; 6 lampiran
Kata Kunci	: Citra ( <i>image</i> ), kepercayaan konsumen, <i>New Media</i> , <i>e-commerce</i>
Daftar Pustaka	: 28 judul buku 1989-2015.

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce*. Salah satu *e-commerce* yang berkembang pesat di Indonesia yaitu Tokopedia.com. Tokopedia.com menyediakan tempat dan fasilitas agar penjual dengan pembeli dapat dengan mudah melakukan transaksi, sekaligus memberikan pengalaman jual beli *online* secara aman dan nyaman. Banyak kemudahan yang dapat ditemui melalui transaksi online, akan tetapi faktor kepercayaan masih menjadi isu penting yang menghambat konsumen untuk melakukan pembelian secara online. Selain itu, citra perusahaan menjadi salah satu pertimbangan kepercayaan konsumen dalam memilih situs belanja online. Begitu pun Tokopedia.com akhir-akhir ini mendapat pemberitaan negatif yang akan mempengaruhi citra perusahaan dan tingkat kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui hubungan citra Tokopedia.com dengan tingkat kepercayaan konsumen.

Desain penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Sampel pada penelitian ini berjumlah 62 mahasiswa jurusan pendidikan bahasa Inggris Universitas Atma Jaya Jakarta. Untuk teknik pengumpulan data, penulis menggunakan kuesioner tertutup. Hasil penelitian ini yaitu hubungan korelasi antara citra dengan kepercayaan adalah nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,723 sehingga berdasarkan tabel interpretasi nilai  $r$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kuat antara citra perusahaan Tokopedia.com dengan tingkat kepercayaan konsumen. Sedangkan angka probabilitas yang didapat yaitu 0.000 adalah lebih kecil dari 0.1 dengan demikian maka  $H_0$  di tolak. Nilai yang positif berarti bahwa citra saling berhubungan secara positif dengan kepercayaan, yaitu semakin tinggi citra maka semakin tinggi kepercayaan.