

ABSTRAK

Nama : Nadya Marsyanda
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *e-service quality* terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* (studi mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *e-service quality* terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* (studi mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebanyak 120 responden. Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial *website content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, *privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, *fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen di *platform e-commerce* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

.

Kata Kunci: *website content*, *customer service* , Privacy, Fullfilment, kepercayaan.