

## ABSTRAK

# PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RISIKO PADA MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH SIKAP PENGGUNA TERHADAP LAZADA (STUDI PADA PENGGUNA TERHADAP LAZADA)

Sofia Laras Trianti

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh kepercayaan pada sikap pengguna terhadap Lazada, 2) Pengaruh risiko yang dipersepsikan pada sikap pengguna terhadap Lazada, 3) Pengaruh sikap pengguna terhadap Lazada pada minat beli ulang 4) Pengaruh sikap pengguna terhadap Lazada memediasi pengaruh kepercayaan pada minat beli ulang, 5) sikap pengguna terhadap aplikasi Lazada memediasi pengaruh risiko pada minat beli ulang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan transaksi melalui Lazada. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan SmartPls 3.2.9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kepercayaan berpengaruh positif pada sikap pengguna terhadap Lazada, 2) risiko yang dipersepsikan berpengaruh negatif pada sikap pengguna terhadap Lazada, 3) sikap pengguna terhadap Lazada berpengaruh positif pada minat beli ulang dan 4) sikap pengguna terhadap Lazada memediasi pengaruh kepercayaan pada minat beli ulang, 5) sikap pengguna terhadap Lazada tidak memediasi pengaruh risiko pada minat beli ulang.

Kata Kunci: kepercayaan, risiko, sikap pengguna terhadap Lazada dan minat beli ulang.

## ABSTRACT

# THE INFLUENCE OF TRUST AND RISK ON REPURCHASE INTEREST MEDIATED BY USERS' ATTITUDE TOWARDS LAZADA (A STUDY ON CONSUMERS OF LAZADA )

Sofia Laras Trianti

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2022

This study aims to determine: 1) the influence of trust on the users' attitude towards Lazada, 2) the influence of the perceived risk on users' attitude towards Lazada, 3) the influence of users' attitude towards Lazada on repurchase interest, 4) the influence of users' attitude towards Lazada on repurchase interest mediated by trust 5) the influence of users' attitude towards Lazada on repurchase interest mediated by risk. The population in this study were all consumers who had made purchases at Lazada. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data were obtained by distributing questionnaire to 100 respondents. The data analysis technique in this study is Partial Least Square using the SmartPls 3.2.9. The result of this study indicated that: 1) trust has a positive effect on users' attitudes towards Lazada, 2) perceived risk has a negative effect on users' attitude towards behavior Lazada, 3) users' attitudes towards Lazada has a positive effect on repurchase interest, 4) users attitudes towards Lazada mediated the effect of trust on repurchase interest, 5) users' attitudes towards Lazada does not mediate the effect of risk on repurchase interest.

*Keywords: trust, risk, users attitudes towards Lazada and repurchase interest.*