

ABSTRAK

Albert Freddy Kosasih (01011170325)

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *INTENTION TO PURCHASE*
PERUSAHAAN *E-COMMERCE* LAZADA YANG DI MEDIASI OLEH
*CUSTOMER TRUST***

(xv + 95 halaman, 8 gambar, 32 tabel, 3 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *intention to purchase* perusahaan *e-commerce* lazada yang di mediasi oleh *customer trust*. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik Google Forms. Penelitian ini dilakukan di seluruh Indonesia dimana mereka yang pernah menggunakan atau bertransaksi di *e-commerce* Lazada menjadi responden penelitian ini. Model pengukuran *outer model* dan *inner model* dianalisis dengan SmartPLS 3.3.2. *Outer model* terdiri dari uji validitas dan reliabilitas sedangkan model dalam menguji uji *T-statistik*, dan *P-value*. Selanjutnya, pemodelan persamaan struktural dilakukan untuk menguji hubungan konstruk dalam kerangka teori penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *System quality* terhadap *Customer trust*, *Information quality* terhadap *Customer trust*, *Service quality* terhadap *Customer trust*, dan *Customer trust* terhadap *Intention to purchase* memiliki hubungan yang didukung. Seluruh variabel dan hubungannya ini dimasukkan ke dalam konteks Perusahaan *e-commerce* Lazada untuk mendapatkan wawasan yang lebih dapat diterapkan. Penelitian ini diharapkan untuk memperluas kontribusi penelitian terhadap literatur yang ada dengan menyelidiki konsep *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Customer Trust*, dan *Intention to Purchase*.

Kata kunci: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Customer Trust*, *Intention to Purchase*.

Referensi: 55 (1988-2020)