

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh mutu system transaksi dan customer value terhadap trust dalam meningkatkan minat bertransaksi ulang.

Sampel penelitian ini adalah pengguna jasa Arwindo.com, sejumlah 100 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu system transaksi dan customer value berpengaruh positif terhadap trust dalam meningkatkan minat bertransaksi ulang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa trust berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi ulang; mutu system transaksi berpengaruh positif terhadap trust; mutu system transaksi berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi ulang; customer value berpengaruh positif terhadap trust dan customer value berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi ulang.

Kata Kunci: mutu system transaksi, customer value, trust dan minat bertransaksi ulang