

## ABSTRAK

Perkembangan zaman dan perkembangan teknologi yang semakin maju, menyebabkan bisnis pada basis online berkembang pesat. Banyak toko online yang menawarkan produknya. Salah satunya toko online “Ludeabaya” yang menjual produk Fashion. Ketatnya persaingan bisnis pada basis online menyebabkan penjualan pada toko online “Ludeabaya” mengalami ketidakstabilan dan cenderung mengalami penurunan. Untuk itu toko online “Ludeabaya” harus dapat menggunakan strategi yang tepat agar dapat terus bertahan.

Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu citra merek, kualitas layanan, risiko yang dirasakan, kepercayaan, dan minat beli ulang. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan data sebanyak 130 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program software AMOS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas layanan, dan risiko yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepercayaan. Kemudian variabel citra merek, kualitas layanan, dan risiko yang dirasakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat beli ulang.

**Kata Kunci:** Citra merek, kualitas layanan, risiko yang dirasakan, kepercayaan, dan minat beli ulang.

