

Donny Rizbi, (2014/14059085) : **PENGARUH IKLAN ONLINE
DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP CITRA MEREK
TOKOPEDIA.COM PADA
ANAK MUDA KOTA PADANG**

Pembimbing : **I. Dr. Susi Evanita. M.S
II. Whyosi Septrzola, SE, MM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh iklan online dan kualitas layanan tokopedia.com terhadap citra merek. Populasi dari penelitian ini adalah anak muda kota Padang yang telah melakukan belanja *online shop* tokopedia.com. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan analisis data yaitu menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan iklan online tokopedia.com berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek dan kualitas layanan tokopedia.com berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek.

Kata Kunci: Iklan Online, Kualitas Layanan, Citra Merek.