

ABSTRAK

Geny Syahdiany (2017/17059277) : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan *Customer Experience* terhadap *Brand Trust Transmart Carrefour Kota Padang*

Pembimbing : Okki Trinanda,SE.,MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh *electronic word of mouth* terhadap *brand trust* Transmart Carrefour Kota Padang (2) Pengaruh *customer experience* terhadap *brand trust* Transmart Carrefour Kota Padang Pengaruh *electronic word of mouth* dan *customer experience* terhadap *brand trust* Transmart Carrefour Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Electronic word of mouth* berpengaruh tidak signifikan terhadap *brand trust*. (2) *Customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *brand trust*. (3) Secara bersamaan *Electronic word of mouth* dan *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *brand trust*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *electronic word of mouth* berpengaruh tidak signifikan terhadap *brand trust* sedangkan *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *brand trust*. Variabel *customer experience* memiliki pengaruh paling tinggi dalam penelitian ini. Untuk penelitian masa depan diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel – variabel lain di luar penelitian yang diteliti.

Kata Kunci : *Brand Trust, Electronic Word of Mouth, Customer Experience*