

ABSTRAK

Bukalapak merupakan salah satu *online marketplace* di Indonesia yang menyediakan sarana jual-beli dari konsumen ke konsumen. Siapa pun dapat membuka toko *online* di Bukalapak dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak. Bukalapak memiliki slogan jual-beli *online* mudah dan terpercaya karena Bukalapak memberikan jaminan 100 persen uang kembali kepada pembeli jika barang tidak dikirimkan oleh pelapak. Seiring perkembangan infrastruktur *internet* yang mendukung perkembangan *e-commerce*. Segala aktivitas pemesanan dan pembelian produk semakin mudah dengan sistem *online*. karena banyak bermunculan tren bisnis *e-commerce* dengan mempersembahkan situs dan bahkan aplikasi berbasis *mobile* untuk *smartphone* yang dapat diakses dimana saja untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Dengan maraknya bisnis jenis ini, mengharuskan pelaku bisnis tersebut untuk memperbaiki dan meningkatkan keamanan, data/informasi pribadi pelanggan dan privasi pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan, khususnya Bukalapak. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh Keamanan dan Privasi Pengguna terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna bukhalapak. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap 100 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 17 Pernyataan dengan skala 5 titik.