

ABSTRAK

Percetakan online Nyetakin merupakan salah satu startup rintisan mahasiswa Telkom University Bandung yang berfokus pada jasa pembuatan desain dan percetakan digital yang dominan melayani pasar mahasiswa. Setelah berdiri sejak dua tahun yang lalu maka perlu untuk memahami pengaruh faktor kualitas, komunikasi Word-of-Mouth, dan kepuasan konsumen membentuk kepercayaan konsumen serta membuat estimasi model kepercayaan konsumen pada percetakan online Nyetakin. Penelitian kuantitatif menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan jenis Partial Least Square (PLS) pada 141 konsumen Nyetakin yang memenuhi syarat dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, variabel komunikasi word-of-mouth, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap variabel kepercayaan konsumen di Nyetakin dengan besar pengaruh hingga 72,8%. Informasi lebih detail dalam riset ini menunjukkan bahwa bisnis jenis online digital printing dari sisi kepercayaan pelanggan dapat didekati dengan kepuasan menyeluruh dari pelanggan, menyesuaikan dengan harapan pelanggan, dan juga pengalaman selama berinteraksi dengan pihak Nyetakin.