

## INTISARI

Penelitian ini merupakan *applied research* yang bertujuan untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada *onlineshop*. *Onlineshop Yanita Shoes* dan *Queenewatches* merupakan bisnis *onlineshop* yang menawarkan produk yang berbeda. Pada *Yanita Shoes* produk yang ditawarkan yaitu sepatu dan sandal dan pada *Queenewatches* produk yang ditawarkan yaitu jam tangan. Siklus pendapatan merupakan siklus utama dalam kegiatan operasional kedua *onlineshop* tersebut.

Penulis menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi, wawancara dan analisis data atau dokumen pada *onlineshop Yanita Shoes*, dan *Queenewatches* yang kemudian dilakukan analisis lebih mendalam. Berdasarkan temuan yang didapatkan selama penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa bisnis *onlineshop* merupakan bisnis yang berprospek dan bisa berjalan tanpa modal. Dalam pencatatan pendapatannya cukup baik untuk kedua *onlineshop* tersebut, hanya saja pada salah satu *onlineshop* tersebut tidak melakukan pencatatan secara komputerisasi.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi mengenai peningkatan kepercayaan pelanggan dalam bisnis *onlineshop* serta mengungkap masalah yang terjadi yang berkaitan dengan kepercayaan atau kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: Siklus Pendapatan, Perilaku Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research is applied research that purpose to give recommendation to increase of trust customer to onlineshop. Onlineshop Yanita Shoes, and Queenewatches is onlineshop business that supplied different product. Yanita Shoes supplied product is shoes and sandals and Queenewathes supplied product is watch. Revenue cycle is primary cycle in operational activity for two onlineshop.*

*Writer use qualitative method with observation ways, interview and data analysis or document analysis to onlineshop Yanita Shoes and Queenewatches and who then will be more in-depth analysis. Based on the findings in get during the survey, writer can conclude that business onlineshop can be prospect and could walk without capital. In recording their income good enough to second the onlineshop, but in one of other onlineship not doing recording a computerized.*

*The result of this research will give recommendations on improving of trusting customer in the business as well as expressing onlineshop problems that arise relating to trust customer.*

*Key words: Revenue Cycle, Consumer Behaviour and trust customer*