

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the e-services quality on consumer purchase intention in Tokopedia site. This research data is primary data collected directly by distributing questionnaires to 120 respondents as Student Management Department on Maranatha Christian University. The sampling technique used was purposive sampling. Data were analyzed using simple regression analysis using SPSS. At this stage of data analysis is also performed validity test, reliability test, normality test, coefficient of determination and hypothesis testing. The results showed that there are significant effect of e-services quality on consumer purchase interest in online shopping sites Tokopedia. The e-service quality is able to explain the change in consumer purchase intention by 34.8%, while the remaining 65.2% is explained by other factors not examined.

Keywords: e-services quality, consumer purchase intention, online shopping sites.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas *e-service* terhadap minat beli konsumen pada situs Tokopedia. Data penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara penyebaran kuesioner kepada 120 responden mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan program SPSS. Pada tahap analisis data juga dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas *e-service* terhadap minat beli konsumen pada situs belanja online Tokopedia. Kualitas *e-service* mampu menjelaskan perubahan minat beli konsumen sebesar 34,8%, sedangkan sisanya sebesar 65,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas *e-service*, minat beli konsumen, situs belanja online.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.1.1 Definisi Pemasaran.....	8
2.1.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.1.4 Bauran Tawaran Jasa.....	11
2.1.2 Perbedaan Karakteristik Jasa dan Barang.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan <i>Online</i> /Elektronik (<i>E-Service</i>)	14
2.1.3.1 Definisi Kualitas.....	14
2.1.3.2 Definisi Pelayanan (Jasa).....	15
2.1.3.3 Definisi Kualitas Pelayanan <i>Online</i>	16
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik.....	17
2.1.4 Pengambilan Keputusan Dalam Pembelian.....	23
2.1.5 Minat Beli Konsumen.....	26
2.1.5.1 Definisi Minat Beli	26
2.1.5.2 Indikator Minat Beli	27
2.2 Rerangka Teoritis	28
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.5 Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	32

3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	33
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel	34
3.3 Definisi Operasional Variabel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Uji Normalitas	40
3.7 Regresi Linear Sederhana	40
3.8 Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Karakteristik Responden	43
4.1.2 Hasil Tanggapan Responden	45
4.1.2.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Service</i>	45
4.1.2.2 Tanggapan Responden Tentang Minat Beli Konsumen	51
4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.1.3.1 Pengujian Validitas	53
4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas	56
4.1.4 Uji Normalitas	57
4.1.5 Teknik Analisis Data	59
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	59
4.1.5.2 Pengujian Hipotesis	60
4.1.5.3 Koefisien Determinasi	61
4.2 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teoritis	28
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	29
Gambar 2.3 Model Penelitian	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Situs Jual Beli Online	3
Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Jasa dan Barang.....	13
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2 Kategori Penilaian Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Memakai Jasa Situs Belanja Online Tokopedia	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja Online Rata-Rata Per Bulan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Produk Yang Paling Sering Dibeli Secara Online	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang <i>Website Design</i>	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang <i>Security</i>	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang <i>Fulfillment</i>	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang <i>Information</i>	50
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang <i>Empathy</i>	50
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang <i>Attention</i>	51
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang <i>Interest</i>	52
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang <i>Desire</i>	52
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang <i>Action</i>	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas <i>E-Service</i>	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas <i>E-Service</i> Tahap 2.....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Konsumen.....	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	60
Tabel 4.23 Model Summary ^b	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner
- Lampiran B Karakteristik Responden
- Lampiran C Tanggapan Responden
- Lampiran D Hasil Olah Data SPSS 20

