

**PENGARUH *SITE CHARACTERISTICS* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA TOKO ONLINE
ZALORA.COM**



OLEH :

INDRANESIA

3103007315

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2015

PENGARUH *SITE CHARACTERISTICS* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA TOKO ONLINE ZALORA.COM

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH
INDRANESIA
3103007315

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *SITE CHARACTERISTICS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA TOKO ONLINE ZALORA.COM

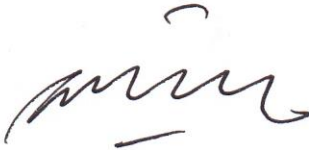
OLEH

INDRANESIA

3103007315

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra.Ec.Lydia Ari W, MM

Tanggal: 15/1/15

Pembimbing II,



Robertus Sigit H L,SE.,M.Se

Tanggal: 15 Januari 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : INDRANESIA

NRP : 3103007315

Telah diuji pada tanggal 22 januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



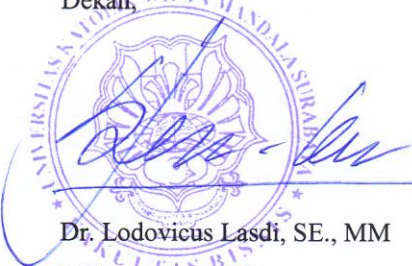
Dr.Diyah Tulipa , MM

NIK. 311.02.0543

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM

NIK 321. 99. 0370



Elisabeth Supriharyanti, SE.,M.Si

NIK 311. 99. 0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indranesia

NRP : 3103007315

Judul Skripsi : PENGARUH *SITE CHARACTERISTICS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA TOKO ONLINE ZALORA.COM

Untuk dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16-09-15

Yang Menyatakan,



(Indranesia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Bapak Robertus Sigit , SE, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Doping 2.
4. Doping 1 Ibu Lydia Ari, MM selaku dosen pembimbing 1 Jurusan Manajemen Fakultas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Segenap dosen Jurusan Manajemen Fakultas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Orang tua dan kedua kakak yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabat-sahabat terkasih Martina Secunda, Mario Aditya, Hendri Adiputera, Luki Wukalen, Joseph Vincen, Melinda Danke dan teman-teman serta sahabat Widya Mandala yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas doa, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, 14 Januari 2015

Indranesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Perilaku Konsumen <i>Online</i>	10
2.2.2 <i>Site Characteristic</i>	11
2.2.3 Berbelanja di <i>Website</i>	12

2.2.4 Desain <i>Website</i>	12
2.2.5 Informasi	14
2.2.6 Keamanan	16
2.2.7 Komunikasi	19
2.2.8 <i>Shopping Convenience</i>	20
2.2.9 Kepuasan Konsumen.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.4 Model Penelitian.....	29
2.5 Hipotesis	30
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Pengukuran Variabel	35
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	37
3.9 Teknik Analisis Data	36
3.10. Uji Kecocokan Model	39
3.11. Uji Hipotesis	39
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Data Penelitian	41
4.2 Pengujian Data	48
4.3 Analisis Data	53
4.4 Uji F	56
4.5 Pembahasan.....	60

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.1 Interval rata-rata skor
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *site design*
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *Shopping convenience*
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *Informativeness*
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *Security*
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *Communication*
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel *Customer Satisfaction*
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian
- Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas
- Tabel 4.9 Output Statistik Regresi Linier Berganda

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	28
Gambar 2.2	Responden Penelitian.....	39
Gambar 2.3	Scatter Plot.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Hasil Kuisisioner

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reabilitas

Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana karakteristik situs dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk toko online Zalora.com . *Site characteristics* terdiri dari *site design, informativeness, shopping convenience, security* dan *communication*. *Site characteristics* memberikan citra yang baik yang akan diberikan kepada konsumen yang mengunjungi situs web. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian oleh Chung dan Shin (2010) berjudul " The antecedents and Consequents of Relationship Quality in Internet Shopping".

Penelitian ini adalah desain penelitian kausal , yang menggunakan analisis hubungan antara variabel dengan variabel lainnya . Sampling teknik yang digunakan adalah non probability sampling . Jenis metode yang digunakan adalah convenience sampling . sampel yang digunakan adalah 100 orang yang membeli di toko online Zalora.com di Surabaya . data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner . teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS . hasil ini menunjukkan bahwa *site design, informativeness, shopping convenience, security* dan *communication* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko online Zalora.com.

Keywords:*Site Characteristics, Customer Satisfaction*

ABSTRACT

EFFECT SITE CHARACTERISTICS ON CUSTOMER SATISFACTION TO ONLINE SHOP ZALORA.COM

The aim of the research is to analyze how the site characteristics can affect customer satisfaction to online shop Zalora.com. Site characteristics consist of site design, informativeness, shopping convenience, security and communication. Site characteristics is an good image that is to be given to consumers who visit a website. This research is a modification of the research by Chung and Shin (2010) , " The antecedents and Consequents of Relationship Quality in Internet Shopping”.

This study is causal research design , which uses the analysis of the relationship between variables with other variables. Sampling technique used is a non probability sampling. The type of method used is the convenience sampling. The sample used was 100 people who buy in online shop Zalora.com in Surabaya. Data were collected using a questionnaire. Analytical techniques used multiple linier regression analysis with help of the program SPSS. The results of this indicate that the site design, informativeness, shopping convenience, security and communication has a significant influence on customer satisfaction in online shop Zalora.com.

Keywords: *Site Characteristics, Customer Satisfaction*