

**ANALISIS PENGARUH *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY,*
CUSTOMER SERVICE, DAN *TRUST* TERHADAP *ONLINE*
SHOPPING PADA TOKO GRAMEDIA ONLINE**



**OLEH:
JAN KHO
3103006332**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012**

**ANALISIS PENGARUH *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY,*
CUSTOMER SERVICE, DAN *TRUST* TERHADAP *ONLINE*
SHOPPING PADA TOKO GRAMEDIA ONLINE**

**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

**OLEH:
JAN KHO
3103006332**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jan Kho

NRP : 3103006332

**Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Website Design,
Reliability, Customer Service, Dan Trust
Terhadap Online Shopping Pada Toko
Gramedia Online**

**Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya.
Apabila karya ini merupakan plagiarism, saya bersedia menerima
sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya.**

**Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan /
ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan
Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan Hak Cipta.**

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

Surabaya, 2012

Yang Menyatakan,



Jan Kho

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY, CUSTOMER SERVICE, DAN TRUST* TERHADAP *ONLINE SHOPPING* PADA TOKO GRAMEDIA ONLINE

Oleh:

JAN KHO

3103006332

**Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,

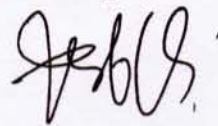


Lenna Ellitan, Ph. D

Tanggal:.....

28/9/2012

Pembimbing II



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

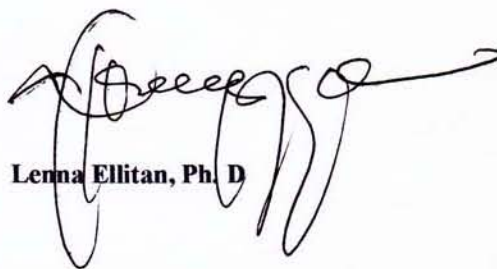
Tanggal:.....

02/10/2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Jan Kho NRP: 3103006332
Telah diuji pada tanggal Rabu, 26 September 2012 dan dinyatakan
LULUS oleh tim penguji

Ketua Tim Penguji:



Lenna Ellitan, Ph. D

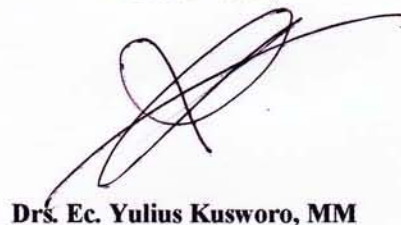
Mengetahui,

Dekan,



Dr. Chr. Widya Utami, MM

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Yulius Kusworo, MM

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan yesus kristus , karena atas semua rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penyusunan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE). Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan banyak memberikan masukan kepada semua pihak berkaitan dengan peningkatan profesionalisme manajemen sumberdaya manusia. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, yaitu:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Julius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lenna Ellitan, Ph. D., selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
5. Semua dosen dan tata usaha Universitas Katolik Widya Mandala yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam banyak hal.
6. Keseluruhan responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

7. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam hal materi dengan segala pengorbanan, semangat dan dorongan sehingga terselesainya skripsi ini.
8. Semua teman-teman penulis yang telah memberikan saya semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian, semoga penyusunan skripsi ini memberikan banyak manfaat kepada berbagai pihak, terima kasih.

Surabaya, 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. <i>Persepsi Konsumen</i>	10
2.2.2. <i>Website Design</i>	12
2.2.3. <i>Reliability</i>	14
2.2.4. <i>Customer Service</i>	15
2.2.5. <i>Trust</i>	16
2.2.6. <i>Online Shopping</i>	16
2.2.7. Hubungan antar variabel.....	18
a. Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>Online Shopping</i>	18
b. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Online Shopping</i>	18
c. Pengaruh <i>Customer service</i> terhadap <i>Online Shopping</i>	18

d. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Online Shopping</i>	18
2.3. Model Penelitian	19
2.4. Hipotesis	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Identifikasi Variabel	21
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4. Jenis Data	23
3.5. Pengukuran Variabel	23
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.9. Teknik Analisis Data.....	26
3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda	26
1. Uji F	27
2. Uji T	27
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Karakteristik Penelitian	29
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2. Berdasarkan Usia	30
4.1.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	30
4.1.4. Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Tiap Bulan	31
4.2. Hasil Uji Responden dan Reliabilitas	32
4.2.1. Hasil Uji Validitas	32
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	34
4.3. Analisis Data	35
4.3.1. Persamaan Regresi	36
4.3.2. Koefisien Korelasi (R)	36

4.3.3. Koefisien Determinasi	37
4.3.4. Koefisien Kolerasi dan Determinasi secara Parsial ...	37
4.3.5. Pengujian Hipotesis.....	38
4.3.6. Uji F	39
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	39
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1. Simpulan.....	42
5.2. Saran	42
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Perbandingan Penelitian	9
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	31
4.5. Hasil Pengujian Validitas <i>Website Design</i>	32
4.6. Hasil Pengujian Validitas <i>Reliability</i>	33
4.7. Hasil Pengujian Validitas <i>Customer Service</i>	33
4.8. Hasil Pengujian Validitas <i>Trust</i>	34
4.9. Hasil Pengujian Validitas <i>Online Shopping</i>	34
4.10. Hasil Pengujian Reliabilitas	35
4.11. Hubungan antara <i>Website Design, Reliability, Customer Service</i> dan <i>Trust Terhadap Online Shopping</i>	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3. Model Analisis	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Hasil Kuesioner
3. Karakteristik Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Analisis Regresi Linier Berganda

**Analisis Pengaruh *Website Design, Reliability, Customer Service,* dan
Trust terhadap *Online Shopping* pada Toko Gramedia Online**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji variabel independen yaitu *website design, reliability, customer service,* dan *trust* terhadap variabel dependen yaitu *online shopping* pada Toko Gramedia Online. Toko gramedia ini adalah salah satu toko buku terbesar di Indonesia dan memiliki lebih dari 50 toko yang tersebar di Indonesia dan salah satunya terletak di Surabaya. Toko ini menyediakan berbagai jenis buku pendidikan, majalah dan lainnya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website design, reliability, customer service,* dan *trust* memiliki pengaruh yang positif terhadap *online shopping* yang terjadi pada Toko Gramedia Online.

Kata kunci: *website design, customer service, trust, online shopping,*
Toko Gramedia Online Surabaya.

***The Influence of Website Design, Reliability, Customer Service, and Trust
against Online Shopping On Online Store Gramedia***

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of independent variable which are website design, reliability, customer service, and trust against dependent variable online shopping on online shop gramedia. This gramedia store is one the biggest store in Indonesia and one of them is located in Surabaya. Its provide a variety of education books, magazine etc. analytical techniques used in this study were multiple liniear regression analysis. The result showed that website design, reliability, customer service, and trust have a positive influence on online shopping that happens on online store gramedia.

*Keywords: Website Design, Customer Service, Trust, Online Shopping,
Online store gramedia Surabaya.*