

Konsentrasi/Bidang Minat:
Ritel

**PENGARUH *MERCHANDISE*, *INTERACTIVITY*, *RELIABILITY*,
DAN *NAVIGATION* TERHADAP SIKAP KONSUMEN
E-SHOPPING PADA FORUM JUAL BELI KASKUS**



OLEH:
ANDREAS TOMO HARTONO
3103007252

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *MERCHANDISE*, *INTERACTIVITY*, *RELIABILITY*,
DAN *NAVIGATION* TERHADAP SIKAP KONSUMEN
E-SHOPPING PADA FORUM JUAL BELI KASKUS**

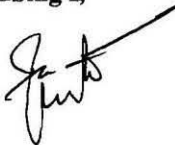
OLEH:

ANDREAS TOMO HARTONO

3103007252

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Di ajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM.
Tanggal: 2 April 2012

Pembimbing II,

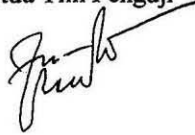


Veronika Rachmawati, SE., M.Si
Tanggal: 20 Maret 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis Andreas Tomo Hartono, NRP. 3103007252. Telah di uji pada tanggal 10 Mei 2012 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

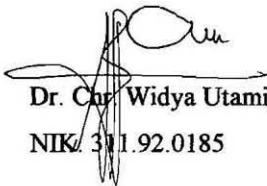
Ketua Tim Penguji



Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM., CFP

Mengetahui:

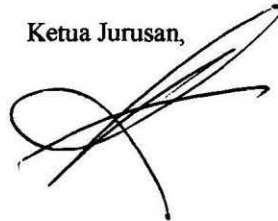
Dekan,



Dr. Ch. Widya Utami, MM.

NIK. 311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM.

NIK. 311.89.0152

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YESUS KRISTUS, karena berkat rahmat dan kuasanya, penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa ada dukungan materiil maupun moril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya tanpa mengurangi rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,
2. Bapak Drs. Ec. Julius Koesworo, MM., selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,
3. Bapak Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan serta masukan-masukan yang membantu penulis hingga selesainya tugas akhir ini,
4. Ibu Veronika Rachmawati, SE. M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk konsultasi dan bimbingannya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,
5. Seluruh dosen dan staff Tata Usaha Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya yang turut membantu penulis dalam banyak hal,

6. Papa dan Mama yang senantiasa bersabar dan dengan penuh perhatian memberikan doa, dorongan, motivasi, dan saran-saran yang tidak terpikirkan sebelumnya, dan juga kepada adik penulis yang selalu memberikan doa dan semangat hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik,
7. Kepada teman-teman di Fakultas Bisnis, khususnya Harman, Eveline, Bastian, Yuce, Davidson, yang juga membantu dalam doa dan semangat maupun bantuan-bantuan lain hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,
8. Kepada teman-teman satu klub di GANAS dan RC Drift Club Surabaya, terima kasih atas doa dan dukungannya hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini,
9. Kepada teman-teman sesama Kaskuser yang telah berpartisipasi dalam kuesioner dalam tugas akhir ini, terima kasih atas waktu yang *agan-agan* luangkan untuk memberikan suaranya dalam kuesioner penelitian penulis, termasuk bantuan doa dan dorongannya, tanpa bantuan *agan-agan* sekalian, tugas akhir ini tidak akan lengkap.

Tentu saja penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan waktu, pikiran, tenaga, termasuk kendala-kendala yang muncul secara tidak terduga diluar kemampuan penulis. Oleh sebab itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan untuk pengembangan selanjutnya.

Akhir kata, penulis mohon maaf sebesar-besarnya apabila ada salah kata-kata, penulisan, pengucapan yang tidak berkenan bagi pembaca sekalian. Sebagai penutup, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat

berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Sekali lagi, mohon maaf yang sebesar-besarnya dan terima kasih atas segala macam bantuan yang diberikan kepada penulis.

Surabaya, 17 Maret 2012

Andreas Tomo Hartono

ABSTRAK

FJB Kaskus yang hadir sejak tahun 2006 telah menciptakan pasar *online* terbesar di Indonesia, mempertemukan *e-tailer* dan konsumen. Pertumbuhan *e-tailer* membuat konsumen untuk lebih selektif dalam menentukan *e-tailer* yang sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan penelitian terdahulu, ada empat variabel yang dapat mempengaruhi sikap konsumen, antara lain *merchandise*, *interactivity*, *reliability*, dan *navigation*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh tiap-tiap variabel terhadap sikap konsumen. Dengan 100 responden yang telah dikumpulkan dengan metode *non-probability sampling* akan diproses dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menghasilkan temuan dimana variabel *merchandise*, *interactivity*, dan *reliability* berpengaruh signifikan, sedangkan variabel *navigation* tidak berpengaruh signifikan. Besar kemungkinan variabel *navigation* tidak berpengaruh signifikan karena permasalahan teknis diluar *e-tailer*, yaitu desain situs FJB Kaskus yang dirasa kurang ramah terhadap konsumen.

Kata Kunci : *e-shopping*, konsumen *online*, analisis regresi linier berganda, *merchandise*, *interactivity*, *reliability*, *navigation*, sikap konsumen, belanja *online*

**THE ANALYSIS OF MERCHANDISE, INTERACTIVITY,
RELIABILITY AND NAVIGATION ON CONSUMER ATTITUDES
TOWARDS E-SHOPPING IN THE FORUM JUAL BELI KASKUS**

ABSTRACT

Kaskus FJB present since 2006 has created the biggest online market in Indonesia, bring together e-tailer and consumers. The growth of e-tailer makes consumers to more selective in determining e-tailer to suit the consumer's expectations. Based on previous research, there are four variables that can influence the attitude of consumers, i.e. merchandise, interactivity, reliability, and navigation. The purpose of this research is to find the influence of each variable against the attitude of consumers. With 100 respondents that have been collected with non-probability sampling methods will be processed by using multiple linear regression analysis to produce findings which variable merchandise, interactivity, and reliability significantly influential, while variable navigation has no effect. Most likely the navigation variable do not affect significantly due to technical problem beyond e-tailer, namely site design Kaskus FJB where less friendly to the consumer.

Key words : e-shopping, online consumer, multiple linear regression analysis, merchandise, interactivity, reliability, navigation, consumer attitude, online shopping.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. <i>Merchandise</i>	8
2.2.1.1. <i>Product Information</i>	8
2.2.1.2. <i>Variety of Merchandise</i>	9
2.2.2. <i>Interactivity</i>	10
2.2.2.1. <i>Customer Support</i>	10
2.2.2.2. <i>Personal-choice Helper</i>	11
2.2.3. <i>Reliability</i>	12

2.2.3.1. <i>Reputation</i>	12
2.2.3.2. <i>Security</i>	13
2.2.3.3. <i>Privacy</i>	14
2.2.4. <i>Navigation</i>	15
2.2.4.1. <i>Time to Get to Home Pages</i>	16
2.2.4.2. <i>Time to Download Web Pages</i>	16
2.2.5. Sikap Konsumen	17
2.3. Hubungan Antar Variabel	18
2.4. Model Analisis Penelitian	20
2.5. Hipotesis	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Identifikasi Variabel	22
3.2.1. Variabel Terikat	22
3.2.2. Variabel Bebas	22
3.3. Definisi Operasional	23
3.4. Jenis Data	26
3.5. Pengukuran Variabel	26
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	26
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.8.1. Uji Validitas	27
3.8.2. Uji Reliabilitas	28
3.9. Teknik Analisis Data	29
3.10. Uji Asumsi Klasik	30
3.11. Pengujian Hipotesis	31

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Forum Jual-Beli Kaskus	33
4.2. Analisis Data	34
4.2.1. Karakteristik Responden	34
4.2.2. Statistik Deskriptif	34
4.2.2.1. Deskriptif Data Variabel	
<i>Merchandise</i> (X1)	34
4.2.2.2. Deskriptif Data Variabel	
<i>Interactivity</i> (X2)	35
4.2.2.3. Deskriptif Data Variabel	
<i>Reliability</i> (X3)	36
4.2.2.4. Deskriptif Data Variabel	
<i>Navigation</i> (X4)	37
4.2.2.5. Deskriptif Data Variabel	
Sikap Konsumen (Y)	38
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.2.3.1. Uji Validitas	39
4.2.3.2. Uji Reliabilitas	40
4.3. Persamaan Regresi Linier Berganda	41
4.4. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas	42
4.5. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas	43
4.6. Analisis Koefisien Determinasi	44
4.7. Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	45
4.8. Uji F	46
4.9. Uji t	47
4.10. Pembahasan	48
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	51

5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	52

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Deskriptif Data Variabel <i>Merchandise</i> (X1)	34
4.2. Deskriptif Data Variabel <i>Interactivity</i> (X2).....	35
4.3. Deskriptif Data Variabel <i>Reliability</i> (X3).....	36
4.4. Deskriptif Data Variabel <i>Navigation</i> (X4)	37
4.5. Deskriptif Data Variabel Sikap Konsumen (Y)	38
4.6. Uji Validitas Tiap Variabel.....	39
4.7. Uji Reliabilitas Tiap Variabel.....	40
4.8. Perolehan Koefisien Regresi	41
4.9. Perolehan nilai a dan VIF	42
4.10. Perolehan nilai a hitung dan VIF hitung.....	43
4.11. Analisis Korelasi Determinasi	45
4.12. Hasil <i>ANOVA</i>	46
4.13. Hasil Uji t Antar Variabel Bebas.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Hasil Analisis CFA Penelitian Lim dan Dubinsky (2004)..	2
2.1. Model Analisis Penelitian.....	20
4.1. Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. *Data Entry SPSS* Variabel X1 – X2 (N=100)
3. *Data Entry SPSS* Variabel X3 – X4 (N=100)
4. *Data Entry SPSS* Variabel Y (N=100)
5. Statistik Deskriptif
6. Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Analisis Regresi Linier Berganda