

PERAN PERSEPSI NILAI (*PERCEIVED SACRIFICE, MONETARY VALUE, CONVENIENCE VALUE, EMOTIONAL VALUE, DAN SOCIAL VALUE*) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN PADA TOKO ONLINE LAZADA DI INDONESIA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh :

Nama : Wahyu Anggoro

NIM : 12311459

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016

Penulis,



Wahyu Anggoro

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

PERAN PERSEPSI NILAI (*PERCEIVED SACRIFICE, MONETARY VALUE, CONVENIENCE VALUE, EMOTIONAL VALUE, SOCIAL VALUE*) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN PADA TOKO ONLINE LAZADA DI INDONESIA

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Wahyu Anggoro

No.Mahasiswa : 12311459

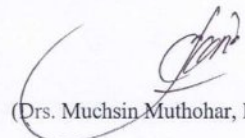
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal

Dosen Pembimbing,


(Drs. Muchsin Muthohar, MBA)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PERAN PERSEPSI NILAI (PERCEIVED SACRIFICE MONETARY VALUE,
CONVENIENCE VALUE, EMOTIONAL VALUE, SOCIAL VALUE) TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG PADA TOKO ONLINE LAZADA DI
INDONESIA**

Disusun Oleh : **WAHYU ANGGORO**

Nomor Mahasiswa : **12311459**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 21 September 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Muchsin Muthohar, Drs., MBA.

Penguji : Budi Astuti, Dra., M.Si.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

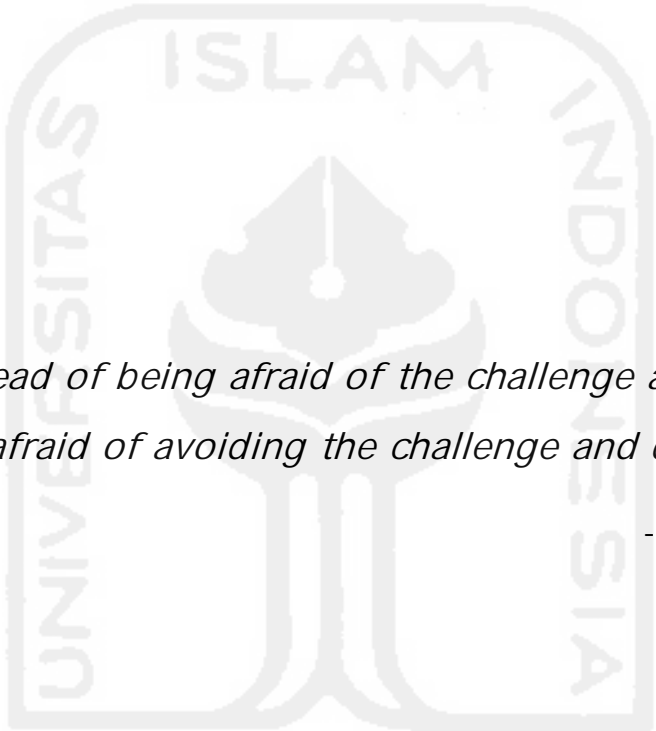
HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Mulyana dan Sri Isgiyarti , Yang sudah selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, mendukung saya dalam melewati proses yang panjang ini, membimbing dan mendidik saya hingga saat ini. Terutama untuk ibu saya yang terus memotivasi saya dan memberikan kasih sayang yang sangat besar serta sangat sabar dalam mendidik saya hingga saat ini.

Untuk Sahabat-sahabat seperjuanganku kalian luar biasa, semoga kita semua dapat mencapai cita-cita kita sesuai dengan harapan yang kita harapkan.

:

MOTTO



*Instead of being afraid of the challenge and failure, be
afraid of avoiding the challenge and doing nothing*

-Soichiro Honda-

Seseorang yang hebat berani mengambil resiko, namun
yang terhebat akan memperhitungkan resiko sebelum
mengambil keputusan.

ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan peran persepsi nilai yang berupa pengorbanan yang dirasakan, nilai moneter, nilai kenyamanan, nilai emosi, dan nilai sosial terhadap kepercayaan dan minat beli ulang pada toko online Lazada di Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan pembelian di situs Lazada Indonesia. Sampel yang digunakan sebanyak 300 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengorbanan yang dirasakan, nilai moneter, nilai kenyamanan, nilai emosional, nilai sosial, kepuasan, kepercayaan dan minat beli ulang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM AMOS *software* LISREL.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial mengenai peran persepsi nilai yang berupa pengorbanan yang dirasakan, nilai moneter, nilai kenyamanan, nilai emosi dan nilai sosial terhadap kepercayaan dan minat beli ulang pada sebuah toko online di Indonesia.

Kata kunci : persepsi nilai, nilai moneter, nilai kenyamanan, nilai moneter, nilai emosional, nilai sosial, kepuasan konsumen, kepercayaan, minat beli ulang, *online shop*.

ABSTRACT

Empirical research is intended to identify and explain the role of perceived value in the form of perceived sacrifice, monetary value, convenience value, emotional value and social value of the trust and buying intention in Lazada online store in Indonesia.

The population in this study are all customers who make a purchase on the site Lazada Indonesia. Used as a sample of 300 respondents. The sampling technique in this research is convenience sampling. Variables used in this research is the perceived sacrifice, monetary value, the value of comfort, emotional value, social value, satisfaction, trust and repurchase intention. Analysis of the data in this study using SEM AMOS software LISREL.

The results of data analysis showed that there is a positive and significant effect partially on the role of perceived value in the form of perceived sacrifice, monetary value, convenience value, emotional value and social value of the trust and buying intention at online shop Lazada in Indonesia.

Keywords: perceived value, monetary value, convenience value, monetary value, emotional value, social value, customer satisfaction, trust, buying intention, online shop.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Peran Persepsi Nilai (*Perceived Sacrifice, Monetary Value, Convenience Value, Emotional Value, Social Value*) Terhadap Kepercayaan Dan Minat Beli Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pada Toko Online Lazada Di Indonesia”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Bagi penulis skripsi ini bukan hanya tugas akhir seorang sarjana, tetapi lebih dari itu skripsi ini adalah pengalaman hidup penulis yang tidak ternilai. Banyak hikmah yang dapat dipetik dari proses penyusunan skripsi ini, baik secara akademis, emosional, serta hikmah secara rasional.

Berkat bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa bimbingan, saran-saran dan dorongan moril baik secara langsung maupun tidak langsung maka skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas karunia, hidayah, akal dan fikiran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Bapak Drs. Muchsin Muthohar, MBA, atas jasa beliau sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Drs. Dwi Praptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Segenap Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah
6. Kedua orang tua ku tercinta Mulyana dan Sri Isgiyarti serta kakakku Istianayulikaningtyas yang telah memberikan dukungan dan kasih sayangnya yang tak terhingga yang selalu mendoakanku.
7. Kawan-kawan kuliah Bridging L & M yang selalu berbagi informasi, pengetahuan serta ilmu baru yang tidak didapat dibangku kelas kuliah.
8. Sahabat seperjuangan Dimmas Bayu W, Fakhis Shokfal Falakh, Kartika Adi, Muhammad Sancaya, Noviantoro Faisal, Lukman Catur, Akbar Rahmata Robby sebagai sahabat kalian keren banget, semoga kita saling membantu hingga kapanpun.

9. Teman-teman grup “Mancal Dolan” Wisnu Pramudya, Nur Hilmi, Angger Yogyantoro, Dimas Oktandri, Afid Farhan, Wildan Isnaini yang selalu menjadi tempat sharing bareng mengenai pengalaman hidup yang luar biasa.
10. Teman satu grup dalam memperjuangkan tugas akhir, Mazaya, Cistra, Julian, dan spesial thanks to Angger Wijaya yang sudah saling mengingatkan dan memberi motivasi untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
11. Orang-orang yang tidak dapat di sebutkan satu per satu yang telah terlibat dalam mendukungku untuk menyelesaikan skripsi yang sederhana ini.
12. Semua teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungannya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2016

Penyusun,

(Wahyu Anggoro)