

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs
Belanja *Online* di Yogyakarta**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-I di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama	: Zelvin Praditya Ilham
Sujaya	
Nomor Mahasiswa	: 1331184
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017**

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, 13 Februari 2017

Penulis,



Zelvin Praditya Ilham Sujaya

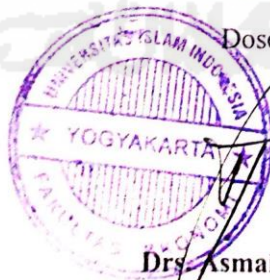
**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs Belanja
Online di Yogyakarta**

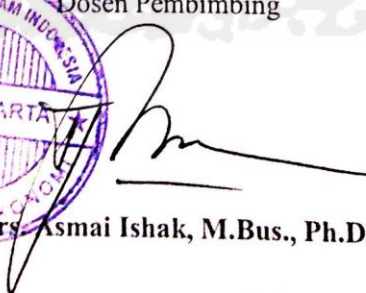
Nama : Zelvin Praditya Ilham Sujaya
Nomor Mahasiswa : 1331184
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsesntrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 13 Februari 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing




Dr. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN YANG DIRASAKAN PADA SITUS
BELANJA ONLINE DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : ZELVIN PRADITYA ILHAM SUJAYA

Nomor Mahasiswa : 13311184

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

Pada hari Kamis, tanggal: 16 Maret 2017


Penguji/ Pembimbing Skripsi : Asma'i Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D.

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs Belanja *Online* di Yogyakarta

ABSTRAK

(Zelvin Praditya Ilham Sujaya, 13311184)

Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

.Ritel *online* adalah fenomena baru yang tumbuh dengan cepat di seluruh dunia. Pertumbuhan yang cepat tersebut mengakibatkan persaingan yang ketat pula pada dunia pasar *online*. Banyak perusahaan sekarang menyadari bahwa mereka tidak bisa hanya mengandalkan harga murah sebagai sumber keunggulan kompetitif dan harus mencari cara lain yang efektif untuk membedakan dengan para pesaingnya sehingga dapat menarik banyak pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan toko *online* sebagai sumber keunggulan kompetitif pada toko *online*.

Data dikumpulkan dari 237 pengguna situs belanja *online* di Yogyakarta dengan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program Lisrel 8.80.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas platform dan kualitas interaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap *positive word of mouth*. Serta kualitas *outcome* memiliki pengaruh positif terhadap sikap pelanggan terhadap toko *online*. Sikap pelanggan terhadap toko *online* pun berpengaruh positif terhadap *positive word of mouth*. Namun kualitas platform dan kualitas interaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pelanggan terhadap toko *online*. Begitu juga dengan kualitas *outcome* yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *positive word of mouth*.

Kata Kunci: Sikap Terhadap Toko *Online*, *Online Shopping*, Kualitas Layanan, *Positive Word of Mouth*, Model Persamaan Struktural, SEM.

Analysis The Influence of Perceived Quality of Service Quality on Online Shopping Websites in Yogyakarta

ABSTRACT

(Zelvin Praditya Ilham Sujaya, 13311184)

Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

Online retailing is a new but fast growing phenomenon in many countries around the world. The fast pace at which it is growing is resulting in stiff competition on the online market space. Many firms now realise that they cannot only rely on low prices as a source of competitive advantage and are looking for other effective ways of differentiating themselves so as to attract more customers and enhance their satisfaction with their online stores. This paper investigates online store service quality as a source of competitive advantage for online stores.

Data was collected from a total of 237 online shoppers from Yogyakarta. with convenience sampling techniques. This research analysis techniques using Structural Equation Modelling (SEM) with 8.80 lisrel program.

The results of this study indicate that platform quality and interaction quality has significant influence on consumer's positive word of mouth. Outcome quality has significant influence on attitude toward online shop. In addition, attitude toward online shop has significant influence on consumer's positive word of mouth. However, platform quality and interaction quality has not significant influence on attitude toward online shop. And also, outcome quality has not significant influence on consumer's positive word of mouth in this research.

Keywords: Attitude Toward Online Shop, Online Shopping Service Quality, Positive Word of Mouth, Structural Equation Model, SEM

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs Belanja *Online*” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah direncanakan.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Mama, Ibu Widayanti, dan Papa, Bapak Rahmad Agus Salim, SH. atas segala dukungan dan doa yang tak pernah henti dipanjatkan,
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi,
3. Sahabat-sahabat “BEN GAMPANG” (Azhar, Daksa, Gigih, Opik, Fakhrul, Isnan dan Uno) yang selama ini menemani dari awal sampai akhir masa perkuliahan,
4. Sahabat-sahabat “Opoiki!!” (Selsanov dan Debby) yang turut bersumbangsih dalam kesuksesan kompre yangmana merupakan salah satu syarat lulus perkuliahan,
5. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi (Wahyu, Erlangga, Echa dan Danang) atas bantuannya dan kesediaannya untuk saling membantu satu sama lain,
6. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca

Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,

7. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tidak dipungkiri bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini. Kami berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Februari 2017

Penulis,

Zelvin Praditya Ilham Sujaya