

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND PRE-PURCHASE SERVICE)*, TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA *WEBSITE*, DAN NIAT PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN MELALUI PENDEKATAN FORMATIF.

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Mohamad Aria

Nomor Mahasiswa : 13311572

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND PRE-PURCHASE SERVICE)*, TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA *WEBSITE*, DAN NIAT PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN MELALUI PENDEKATAN FORMATIF.

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Mohamad Aria

Nomor Mahasiswa : 13311572

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

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 kersarjanaan 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 dalam kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 12 April 2017

Penulis,



Mohamad Aria

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi

dengan judul :

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND PRE-PURCHASE SERVICE)*, TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA *WEBSITE*, DAN NIAT PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN. MELALUI PENDEKATAN FORMATIF.

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Mohamad Aria
Nomor Mahasiswa : 13311572
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 11 April 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Anjar Priyono, S.E., M.si., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND
PRE-PURCHASE SERVICE) TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI
KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA WEBSITE, DAN NIAT
PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN.
MELALUI PENDEKATAN FORMATIF.**

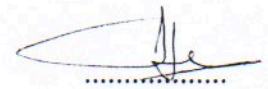
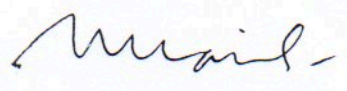
Disusun Oleh : **MOHAMAD ARIA**
Nomor Mahasiswa : **13311572**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 18 Mei 2017

Penguji/Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D

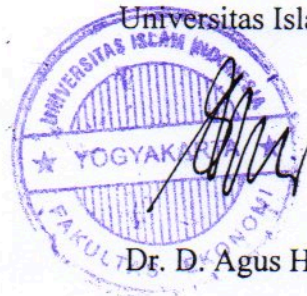
Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM.


.....

.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kersarjanaan 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 dalam kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.



Yogyakarta, 12 April 2017

Penulis,

Mohamad Aria

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi

dengan judul :

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND PRE-PURCHASE SERVICE)*, TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA *WEBSITE*, DAN NIAT PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN. MELALUI PENDEKATAN FORMATIF.

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama	: Mohamad Aria
Nomor Mahasiswa	: 13311572
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, 11 April 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Anjar Priyono, S.E., M.si., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR



ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis dampak dari tingkat layanan *online* dalam konteks dimana transaksi belum dilakukan namun konsumen sudah bersedia untuk membelinya, melalui pendekatan formatif. Dalam pembahasan ini, penelitian akan mempertimbangkan dua dimensi utama *e-service quality* (*transaction related service* dan *pre-purchase service*) dalam konteks proses pembelian di bisnis *e-commerce*. Pengujian ini dilakukan pada bisnis *e-commerce* lokal secara umum tanpa melihat suatu perusahaan secara mendalam dengan sampel sebanyak 100. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui *software* smartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* dalam hal ini *transaction related service* (layanan terkait transaksi) dan *pre-purchase service* (layanan sebelum pembelian) berpengaruh pada pengalaman navigasi konsumen, selanjutnya layanan sebelum pembelian berpengaruh positif pada perilaku konsumen, sebaliknya tidak ada hubungan antara layanan terkait transaksi dengan perilaku konsumen, selanjutnya pengalaman navigasi dari konsumen berpengaruh pada perilaku seorang konsumen kepada sebuah *website*, dan stimulasi dari semuanya berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian konsumen.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Transaction Related Service, Pre-Purchase Service, Pengalaman navigasi, Perilaku kepada sebuah website, Niat pembelian, Pendekatan Formatif.*

ABSTRAC

This study attempts to analyze the impact of level of service online in the context where the transaction has not been made yet consumers are already willing to buy it, through a formative approach. In this discussion, the study will consider the two main dimensions of e-service quality (transaction related service and purchase pre-order service) in the context of the purchase process on the e-commerce business. This research is done at the local e-commerce business in general without looking at an enterprise in depth with the samples as many as 100. The data obtained were analyzed using analysis of PLS (Partial Least Square) via software smartPLS. The results showed that penelitian e-service quality in this transaction related service and purchase pre-order effect on consumer navigation experience, the next service before purchasing a positive effect on consumer behavior, otherwise there is no relationship between the related service transactions with consumer behaviour, the next navigation experience of consumers affect the behavior of a consumer to a website, and stimulation of these influential consumer purchase intent significantly to.

Keywords: E-Service Quality, Transaction Related Service, Pre-Purchase Service, Attitude to the Web, Purchase Intention, formative approach.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY (TRANSACTION RELATED SERVICE AND PRE-PURCHASE SERVICE)*, TERHADAP PENGALAMAN NAVIGASI KONSUMEN, PERILAKU KONSUMEN KEPADA *WEBSITE*, DAN NIAT PEMBELIAN SEBELUM TRANSAKSI DILAKUKAN MELALUI PENDEKATAN FORMATIF” ini sesuai target. Penelitian dan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

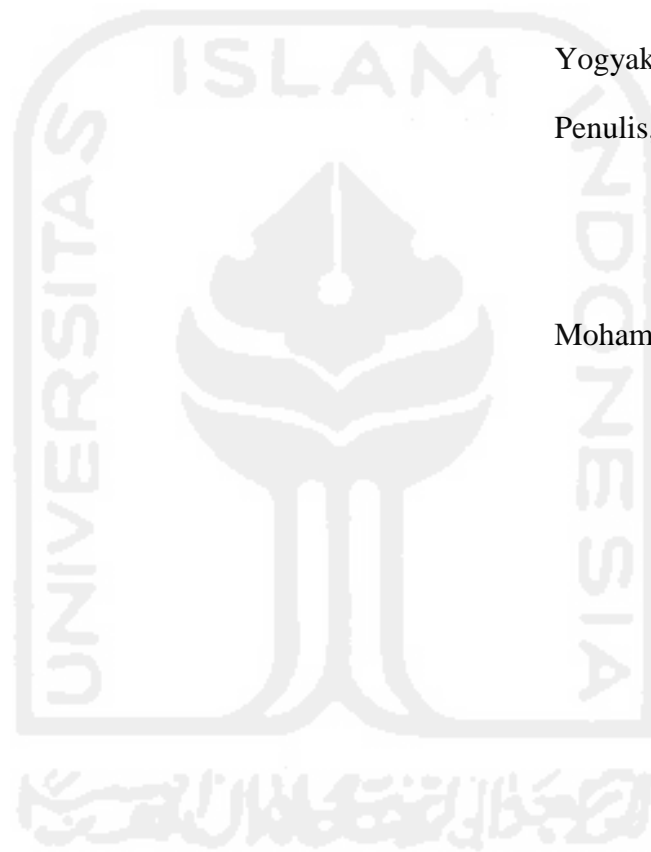
Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, saran, serta kerjasama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Pada kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, baik berupa fisik maupun non fisik, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, serta Nabi Muhammad SAW sebagai utusan-Nya.

2. Keluarga besar penulis, Mama, Papa, Eyang, Ardi, Arina, Arkan, Tante-tante, Om-om, Sepupu-sepupu yang saya sangat cintai dan sayangi yang telah memberikan ridho, doa, kesabaran, serta kasih sayang yang tidak ada batasnya.
3. Bapak Anjar Priyono, S.E. M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing saya yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingannya, ilmu, serta arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. H. D. Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Drs. Sutrisno, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen *Management Community* untuk all-base semua angkatan, angkatan atas maupun angkatan bawah, khususnya untuk periode 2015-2016 yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu.
8. Sahabat-sahabat saya Rey, Dewangga, Arif, Gentong, Maudy, Echa, Eha, Siwon, Dimas, Ghobank, Ipunk, Uya, Rendy, Kembo, Sista, Ipong, Hikhma. Terima kasih pengalaman berharganya dalam dunia perkuliahan ini.
9. Serta teman-teman saya yang belum saya sebutkan dari semester satu sampai semester delapan ini, teman *bridging*, teman magang, teman konsentrasi, teman jurusan, teman fakultas.
10. Responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner penelitian, sehingga penulisan tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Seluruh pihak yang dengan tulus dan ikhlas baik secara langsung dan maupun tidak langsung . Semoga amal ibadah kalian semua dibalas Allah SWT. Harapan penulis semoga karya ini dapt menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi seluruh kalangan.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.



Yogyakarta, 12 April 2017

Penulis,

Mohamad Aria