

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN,
KENYAMANAN DAN KEINGINAN UNTUK BERBELANJA
TANPA TENAGA PENJUAL TERHADAP KEMUDAHAN
PENGUNAAN DALAM UPAYA MENDORONG MINAT
BELI PADA USAHA *ONLINE* ZALORA.CO.ID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana)**

SKRIPSI



Dosen Pembimbing : Endi Rekarti, SE., ME

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN,
KENYAMANAN DAN KEINGINAN UNTUK BERBELANJA
TANPA TENAGA PENJUAL TERHADAP KEMUDAHAN
PENGUNAAN DALAM UPAYA MENDORONG MINAT
BELI PADA USAHA *ONLINE* ZALORA.CO.ID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana**



Nama : Lola Istiyanti

NIM : 43111010010

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lola Istiyanti

NIM : 43111010010

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Juli 2015

Yang Menyatakan



Lola Istiyanti

NIM: 43111010010

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lola Istiyanti
NIM : 43111010010
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan, Kenyamanan Dan Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual Terhadap Kemudahan Penggunaan Dalam Upaya Mendorong Minat Beli Pada Usaha *Online* Zalora.Co.Id (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana)

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Endi Rekarti, SE., ME.

Tanggal : 10/8 2015



Dudi Permana, ST., MM., Ph.D.

Tanggal : 27/7 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi Manajemen S1



Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA.

Tanggal : 11/8 2015



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 10/8 2015

KATA PENGANTAR

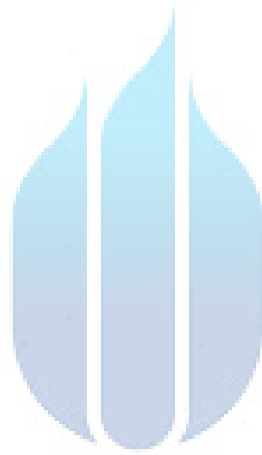
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan, Kenyamanan Dan Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual Terhadap Kemudahan Penggunaan Dalam Upaya Mendorong Minat Beli Pada Usaha *Online* Zalora.Co.Id (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti, SE., ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta M.Isyah dan Rusmiati yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan moral dan material yang tiada hentihentinya kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Adik semata wayang Ridha Mega Istiyanti, terimakasih sudah memberikan doa dan dukungan setiap hari.
3. Bapak Dr.Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Seluruh staff dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Budi Indiyanto, terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi dan telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman sepermainan: Rahma, Budi, Nura, Oca, Erna, Renaldi, Dhanu dan Dheni yang selalu memberikan keceriaan, motivasi, semangat, dan perhatiannya.
9. Teman-teman satu bimbingan: Amaliah, Lulu, Swaricka, Budi, Yosi, dan Igede, yang selama kurang lebih 4 bulan bersama-sama menyelesaikan skripsi dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
10. Semua teman-teman seperjuangan Manajemen 2011 dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 1 Juli 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lola Istiyanti'. The signature is fluid and cursive, with the first letter 'L' being particularly large and prominent.

Lola Istiyanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian | 10 |
| 1. Tujuan Penelitian | 10 |
| 2. Kontribusi Penelitian | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka | 12 |
| 1. Kualitas Produk dan Pelayanan | 12 |
| 1) Definisi Kualitas Produk dan Pelayanan | 12 |
| 2) Cara Mengukur Kualitas Produk dan Pelayanan | 14 |
| 2. Kenyamanan | 16 |
| 1) Definisi Kenyamanan | 16 |
| 2) Cara Mengukur Kenyamanan | 18 |
| 3. Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual | 19 |
| 1) Definisi Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual | 19 |
| 2) Cara Mengukur Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual | 21 |

| | |
|--|----|
| 4. Kemudahan Penggunaan | 21 |
| 1) Definisi Kemudahan Penggunaan | 22 |
| 2) Cara Mengukur Kemudahan Penggunaan..... | 23 |
| 5. Minat Beli | 24 |
| 1) Definisi Minat Beli | 24 |
| 2) Cara Mengukur Minat Beli | 25 |
| 6. Penelitian Terdahulu | 26 |
| 7. Pengaruh Antar Variabel..... | 28 |
| 1) Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kemudahan Penggunaan | 28 |
| 2) Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kemudahan Penggunaan | 29 |
| 3) Pengaruh Keinginan Berbelanja tanpa Tenaga Penjual Terhadap Kemudahan penggunaan | 29 |
| 4) Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli | 30 |
| B. Rerangka Pemikiran..... | 31 |
| C. Hipotesis | 32 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

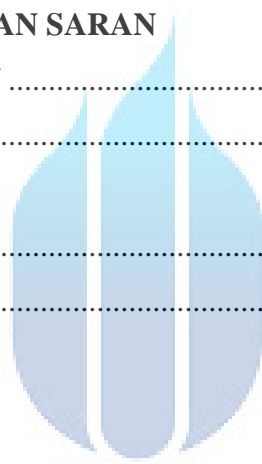
| | |
|--|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 33 |
| B. Desain Penelitian | 33 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel | 34 |
| 1. Definisi Variabel | 34 |
| 2. Operasional Variabel..... | 34 |
| D. Pengukuran Variabel..... | 39 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian | 40 |
| 1. Populasi Penelitian..... | 40 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 40 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| G. Jenis Data | 42 |

| | |
|--|----|
| H. Metode Analisis Data | 42 |
| 1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) | 42 |
| a. Notasi LISREL | 44 |
| b. Tahap-tahap dalam SEM | 45 |
| 2. Uji Validitas | 51 |
| 3. Uji Reliabilitas | 52 |
| 4. Pengujian Hipotesis..... | 54 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Zalora.co.id..... | 55 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian | 55 |
| 2. Karakteristik Profil Responden..... | 56 |
| a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| b. Karakteristik Berdasarkan Usia..... | 57 |
| c. Karakteristik Berdasarkan Tempat Mengakses Internet | 58 |
| d. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Mengakses Internet | 59 |
| e. Karakteristik Berdasarkan Produk Yang Paling Sering Dibeli Secara <i>Online</i> | 59 |
| B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel | 60 |
| 1. Hasil Uji Validitas Variabel..... | 60 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel | 65 |
| C. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran | 66 |
| 1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-Masing Variabel Penelitian..... | 66 |
| 2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran..... | 73 |
| 3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)..... | 76 |
| 4. Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 77 |

| | |
|---|----|
| D. Analisis Hasil Penelitian | 79 |
| 1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan terhadap Kemudahan Penggunaan | 79 |
| 2. Analisis Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kemudahan Penggunaan | 80 |
| 3. Analisis Pengaruh Keinginan Untuk berbelanja Tanpa Tenaga Penjual Terhadap Kemudahan Penggunaan | 81 |
| 4. Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli..... | 81 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. SIMPULAN | 83 |
| B. SARAN | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 88 |
| LAMPIRAN..... | 91 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.1 | Peringkat Toko <i>Online</i> di Indonesia | 5 |
| 1.2 | Data Pengunjung Zalora.co.id dan Lazada.co.id | 6 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 3.1 | Operasional Variabel | 36 |
| 3.2 | Instrumen Skala Likert | 42 |
| 3.3 | Notasi-Notasi LISREL..... | 44 |
| 3.4 | Goodness of Fit Index | 49 |
| 4.1 | Uji Validitas Kualitas Produk dan Pelayanan..... | 61 |
| 4.2 | Uji Validitas Variabel Kenyamanan..... | 62 |
| 4.3 | Uji Validitas Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual . | 63 |
| 4.4 | Uji Validitas Kemudahan Penggunaan | 64 |
| 4.5 | Uji Validitas Minat Beli..... | 64 |
| 4.6 | Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian | 65 |
| 4.7 | Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model Penelitian | 75 |
| 4.8 | Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Penelitian..... | 77 |
| 4.9 | Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1 | Barang Yang Paling Banyak Dibeli di Toko <i>Online</i> | 3 |
| 2.1 | Rerangka Pemikiran Penelitian | 31 |
| 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 56 |
| 4.2 | Usia Responden | 57 |
| 4.3 | Tempat Mengakses Internet | 58 |
| 4.4 | Frekuensi Mengakses Internet | 59 |
| 4.5 | Produk Yang Sering Dibeli Secara Online | 60 |
| 4.6 | Model Pengukuran Variabel Kualitas Produk dan Pelayanan | 66 |
| 4.7 | Model Pengukuran Variabel Kenyamanan | 68 |
| 4.8 | Model Pengukuran Variabel Keinginan Untuk Berbelanja Tanpa Tenaga Penjual | 69 |
| 4.9 | Model Pengukuran Variabel Kemudahan Penggunaan | 70 |
| 4.10 | Model Pengukuran Variabel Minat Beli | 72 |
| 4.11 | Model Pengukuran Keseluruhan Variabel Penelitian | 74 |
| 4.12 | Model Pengukuran Model Struktural (T-VALUE)..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner | 91 |
| Lampiran 2 | Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuesioner | 96 |
| Lampiran 3 | Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL) | 106 |
| Lampiran 4 | Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS) | 108 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran | 110 |
| Lampiran 6 | Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran | 113 |
| Lampiran 7 | Model Struktural (Uji T) | 115 |

