

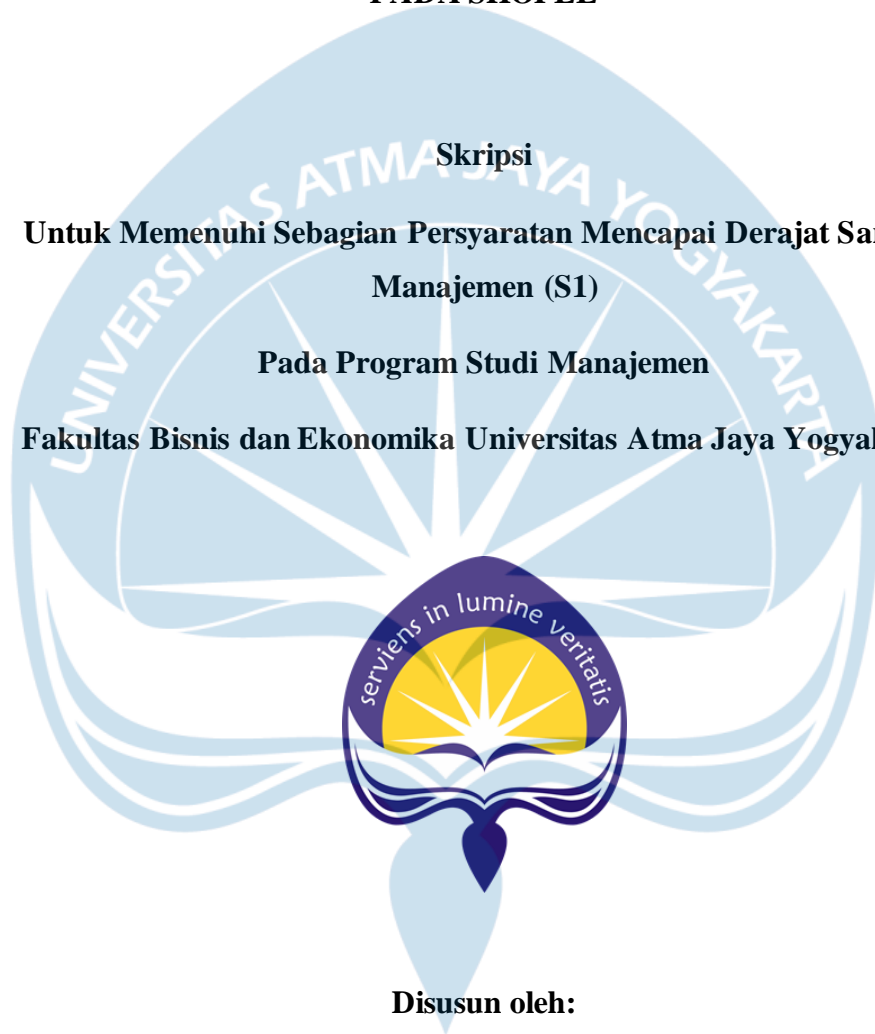
**PENGARUH PENGALAMAN LAYANAN *ONLINE* PELANGGAN  
DENGAN *AUGMENTED REALITY* TERHADAP PERSEPSI NILAI,  
EVALUASI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN NIAT BERPERILAKU  
PADA SHOPEE**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Veni Christi Br Tarigan**

**NPM: 17 03 23735**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGALAMAN LAYANAN *ONLINE* PELANGGAN  
DENGAN *AUGMENTED REALITY* TERHADAP PERSEPSI NILAI,  
EVALUASI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN NIAT BERPERILAKU  
PADA SHOPEE**

**Disusun Oleh:**

**Veni Christi Br Tarigan**

**NPM: 17 03 23735**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Dosen pembimbing**

**Dr. J. Ellyawati, DR., MM**

## SURAT KETERANGAN KAMPUS



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

### SURAT KETERANGAN

No. 997/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 10 September 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. J. Ellyawati, MM. (Ketua Penguji)
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Veni Christi  
NPM : 170323735

Dinyatakan  
Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Veni Christi telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
Wakil Dekan (Dekan)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGALAMAN LAYANAN *ONLINE* PELANGGAN  
DENGAN *AUGMENTED REALITY* TERHADAP PERSEPSI NILAI,  
EVALUASI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN NIAT BERPERILAKU  
PADA SHOPEE**

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam bentuk catatan perut atau daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 03 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Veni Christi Br Tarigan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Layanan *Online* Pelanggan dengan *Augmented Reality* terhadap Persepsi Nilai, Evaluasi Pengambilan Keputusan dan Niat Berperilaku pada Shopee”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena senantiasa memberikan berkat suka cita, kesehatan jasmani dan rohani setiap hari, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar
2. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga, waktu, kesempatan, dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan pengertian hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Ibu, Bapak, Abang, dan keluarga besar yang telah memberikan doa restu, semangat, dan segala bentuk dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar sekaligus menuntaskan pendidikan tepat waktu.

4. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Debora Wintriasi H., S.E., M.M., Msc. Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis selama berada di bangku kuliah.
7. Teman-teman Goeswald (Audrie, Agas, Titan, Tia) yang sudah membantu, memberi semangat, dan selalu ada dalam proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman Batam (Natu, Itun, Ebi) yang sudah mau menjadi tempat berbagi cerita, selalu mendukung, menghibur, dan menemani.
9. Teman-teman seperjuangan bimbingan bu Elly dan teman-teman angkatan 2017 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan diterima penulis dengan senang hati. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan perhatian kepada semua pihak yang

telah ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini dan berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, pelaku bisnis, dan banyak pihak.

Yogyakarta, 03 Agustus 2021

Penulis,



Veni Christi Br Tarigan



## **MOTTO**

**All We Can Do Is Be Happy and Do The Best We  
Can While We Are Still Alive.**

**-Ecclesiastes 3:12**

**Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi untuk dicapai,  
yang ada hanya niat yang terlalu rendah untuk  
melangkah**

**-Bong Chandra**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL</b> .....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Teori augmented reality .....	12
2.1.2 Simulasi kontrol fisik .....	12
2.1.3 Penyematan lingkungan .....	12
2.1.4 Kehadiran spasial .....	12
2.1.5 Nilai utilitarian .....	12
2.1.6 Nilai hedonis .....	12
2.1.7 Kenyamanan pengambilan keputusan .....	19
2.1.8 Niat beli .....	20
2.1.9 WOM.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4 Kerangka Penelitian.....	46

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Objek Penelitian .....	47
3.2 Desain Penelitian .....	47
3.3 Data dan Sumber Data.....	49
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.5 Metode Pengambilan Sampel .....	51
3.6 Definisi Operasional.....	52
3.7 Metode Pengukuran Data .....	56
3.8 Metode Pengujian Instrumen.....	56
3.8.1 Uji Validitas .....	57
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.9 Metode Analisis Deskriptif.....	60
3.10 Metode Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	61
3.10.1 Model pengukuran ( <i>outer model</i> ).....	62
3.10.2 Model struktural ( <i>inner model</i> ) .....	64
3.10.3 Uji hipotesis.....	65
3.10.4 Uji mediasi .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Prosedur Penelitian.....	68
4.2 Analisis Profil Responden .....	70
4.2.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
4.2.2 Profil responden berdasarkan usia.....	71
4.2.3 Profil responden berdasarkan pekerjaan .....	72
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	72
4.4 Analisis <i>Partial Least Squares Path Modelling</i> (SEM-PLS).....	80
4.4.1 Evaluasi model pengukuran ( <i>outer model</i> ) .....	81
4.4.2 Model struktural ( <i>inner model</i> ) .....	89
4.5 Pengujian Hipotesis .....	94
4.6 Uji Mediasi .....	99
4.7 Pembahasan Hipotesis .....	105
4.8 Pembahasan Hipotesis Mediasi .....	111
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>118</b>

5.1	Kesimpulan .....	118
5.2	Implikasi Manajerial.....	122
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>129</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>147</b>

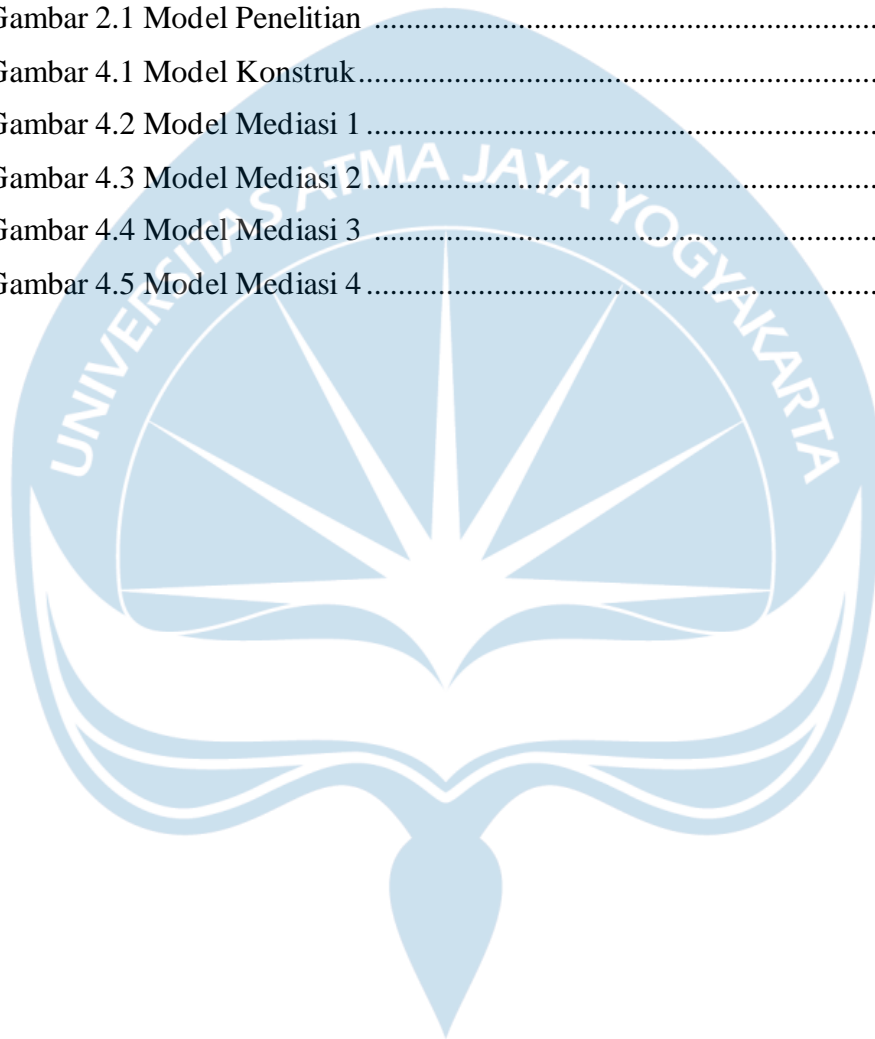


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	52
Tabel 3.2 Uji Validitas .....	57
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Profil Responden Pekerjaan .....	72
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Simulasi Kontrol Fisik .....	73
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penyematan Lingkungan.....	74
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Hedonis.....	75
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Utilitarian .....	76
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kehadiran Spasial.....	77
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	78
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli .....	79
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Decision Comfort</i> .....	80
Tabel 4.12 Matriks <i>Outer Loading</i> .....	82
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	83
Tabel 4.14 <i>Cross Loading</i> .....	84
Tabel 4.15 <i>Composite Reliability</i> .....	87
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square Adjusted</i> .....	89
Tabel 4.17 Hasil $f^2$ .....	91
Tabel 4.18 Hasil $Q^2$ .....	93
Tabel 4.19 <i>Path Coefficient</i> .....	95
Tabel 4.20 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	99

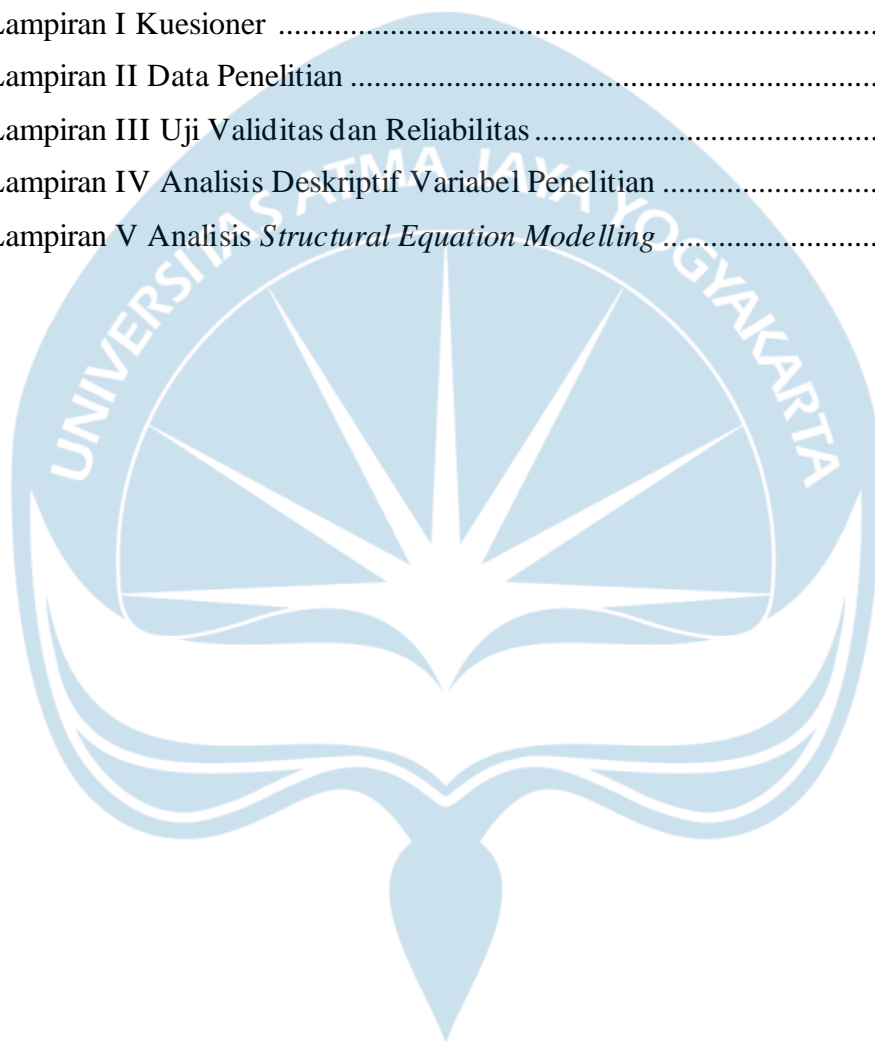
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Model Konstruk.....	81
Gambar 4.2 Model Mediasi 1 .....	112
Gambar 4.3 Model Mediasi 2 .....	113
Gambar 4.4 Model Mediasi 3 .....	115
Gambar 4.5 Model Mediasi 4 .....	116



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner .....	147
Lampiran II Data Penelitian .....	154
Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas .....	184
Lampiran IV Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	194
Lampiran V Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	197



**PENGARUH PENGALAMAN LAYANAN *ONLINE* PELANGGAN  
DENGAN *AUGMENTED REALITY* TERHADAP PERSEPSI NILAI,  
EVALUASI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN NIAT BERPERILAKU  
PADA SHOPEE**

**Disusun oleh:**

**Veni Christi Br Tarigan**

**NPM: 17 03 23735**

**Pembimbing**

**Dr. J. Ellyawati, MM.**

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis serta menguji pengaruh pengalaman layanan *online* pelanggan dengan *augmented reality* (simulasi kontrol fisik, penyematan lingkungan, & kehadiran spasial) terhadap persepsi nilai, evaluasi pengambilan keputusan dan niat berperilaku pada Shopee. Objek penelitian ini adalah produk *makeup* pada Shopee. Sampel penelitian ini sebanyak 295 pengguna Shopee yang sudah pernah menggunakan fitur *virtual makeup try-on* selama satu tahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* serta pengumpulan data melalui *google form*. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software SmartPLS* versi 3.3.3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa simulasi kontrol fisik dan penyematan lingkungan tidak berpengaruh terhadap nilai utilitarian dan hedonis. Variabel kehadiran spasial berhasil memediasi simulasi kontrol fisik dan penyematan lingkungan dengan memberikan efek positif dan signifikan terhadap nilai utilitarian dan hedonis. Kehadiran spasial juga berpengaruh positif serta signifikan terhadap kenyamanan pengambilan keputusan. Persepsi nilai utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli dan WOM. Persepsi nilai hedonis tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli dan WOM. Kenyamanan pengambilan keputusan tidak berpengaruh terhadap niat beli. Namun, variabel kenyamanan pengambilan keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM.

**Kata Kunci:** *Augmented reality*, Simulasi Kontrol Fisik, Penyematan Lingkungan, Persepsi Nilai Utilitarian, Nilai Hedonis, Kenyamanan Pengambilan Keputusan, Niat beli, WOM.