

**PENGARUH KARAKTERISTIK *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

Jennifer Agustin

NPM : 11 03 19233

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2014

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN
KONSUMEN**

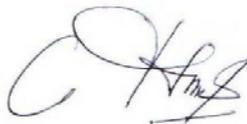
Disusun oleh :

Jennifer Agustin

NPM : 11 03 19233

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. D. Koeshartono, MM.

Tanggal 11 Agustus 2014

SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN
KONSUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Jennifer Agustin

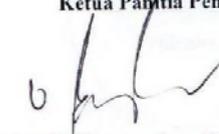
NPM : 11 03 19233

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 19 September 2014
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

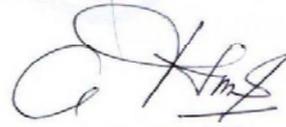
Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji



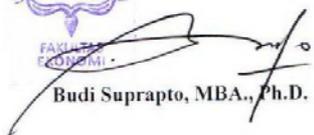
Drs. E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.



Drs. D. Koeshartono, MM.

Yogyakarta, 19 September 2014
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

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

PENGARUH KARAKTERISTIK *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN KONSUMEN

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

Yogyakarta, Juni 2014

Yang menyatakan



Jennifer Agustin

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat, bimbingan, tuntunan dan anugerah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. D. Koeshartono, MM., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing, mendampingi, dan mengarahkan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff pengajaran di Fakultas Ekonomi UAJY yang telah memberikan ilmu dan layanan kepada penulis selama ini.
3. Kedua orang tuaku, Papi dan Mami yang terbaik dalam hidup yang sudah mencintai, mensupport, mendoakan dan berjasa menyekolahkan penulis hingga berhasil sampai jenjang akhir.
4. Steffi Jane selaku kakak perempuan penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

5. Seseorang yang spesial dalam hidupku Stefan Adrian Bintoro terima kasih sudah menjadi pacar yang baik selama ini selalu membantu, mendukung, menyemangati.
6. Teman-temanku angkatan 2010 Manajemen UAJY, terimakasih untuk kebersamaan dan dukungan doa kalian.
7. Semua Pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juli 2014

Penulis

Jennifer Agustin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“BUKAN KARENA KUAT, GAGAH DAN HEBATKU TETAPI
KARENA KASIH-NYA YANG MEMAMPUKANKU”**

Secara khusus, skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Papi dan Mami tercinta
- ❖ Kakakku terkasih Steffi Jane
- ❖ Pacar terbaikku Stefan Adrian Bintoro
- ❖ Saudara dan teman-teman terkasih

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II Landasan Teori	11
A. Belanja <i>Online</i>	11
B. Kepuasan	20
C. Kepercayaan	24
D. Pengaruh Karakteristik <i>Website</i> Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen	28
E. Penelitian Terdahulu	29
F. Kerangka Penelitian	30

G. Hipotesis Penelitian	30
BAB III Metode Penelitian	34
A. Bentuk Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Metode Pengukuran Data	37
F. Metode Pengujian Instrumen.....	37
G. Metode Analisis Data	39
BAB IV Analisis Data	45
A. Pengujian Instrumen.....	46
B. Karakteristik Demografi Responden	49
C. Penilaian Konsumen Pada Karakteristik <i>Website</i> (Kenyamanan Belanja, Desain Situs, Informatif, Keamanan dan Komunikasi), Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen	50
D. Pengaruh Karakteristik <i>Website</i> (Kenyamanan Belanja, Desain Situs, Informatif, Keamanan dan Komunikasi) Terhadap Kepuasan Konsumen	54
E. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	57
F. Pembahasan	59
BAB V Penutup	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	64
C. Keterbatasan Penelitian	66
Daftar Pustaka	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.3. Distribusi Karakteristik Demografi Responden.....	49
Tabel 4.4. Uji Signifikansi Penilaian Konsumen Pada Karakteristik <i>Website</i> (Kenyamanan Belanja, Desain Situs, Informatif, Keamanan dan Komunikasi), Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen.....	51
Tabel 4.5. Uji Signifikansi Pengaruh Karakteristik <i>Website</i> (Kenyamanan Belanja, Desain Situs, Informatif, Keamanan dan Komunikasi) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.6. Uji Signifikansi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian..... 30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	3	Analisis Persentase
Lampiran	4	Analisis <i>One Sample t-Test</i>
Lampiran	5	Analisis Regresi Berganda
Lampiran	6	Analisis Regresi Sederhana
Lampiran	7	Data Jawaban Responden
Lampiran	8	Tabel Distribusi R 5%

PENGARUH KARAKTERISTIK *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPERCAYAAN KONSUMEN

**Disusun oleh :
Jennifer Agustin
NPM : 11 03 19233**

**Dosen Pembimbing:
Drs. D. Koeshartono, MM.**

Intisari

Bisnis *online* saat ini berkembang dengan pesat. Untuk dapat memenangkan persaingan salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah dengan menciptakan konsumen yang puas dan percaya pada produk yang dijual. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen dapat dilakukan dengan memiliki karakteristik *website* yang bagus. Dimensi dari karakteristik *website* terdiri dari kenyamanan belanja, desain situs, informatif, keamanan dan komunikasi.

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh karakteristik *website* (kenyamanan belanja, desain situs, informatif, keamanan dan komunikasi) terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen bisnis *online*. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta yaitu pada 200 orang konsumen yang pernah melakukan pembelian melalui bisnis *online*.

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik *website* (kenyamanan belanja, desain situs, informatif, keamanan dan komunikasi) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada suatu bisnis *online*.

Kata kunci : Karakteristik *website*, kepuasan dan loyalitas