

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*
DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA RITEL ONLINE

Skripsi S-1



OLEH :

RISDOANI OMEGAWATI S.

3103011146

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*
DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA RITEL ONLINE

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
RISDOANI OMEGAWATI S.
3103011146

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*
DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA RITEL ONLINE**

OLEH:

RISDOANI OMEGAWATI S.

3103011146

Telah Disetujui dan Diterima untuk Sidang Akhir

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.SI

Tanggal:.....15/01'14

Pembimbing II,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si

Tanggal:.....14/01'15

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Risdoani Omegawati S. NRP 3103011146**
Telah diuji pada tanggal 22 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM
NIK. 311. 02. 0543

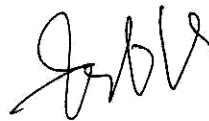
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. Yodovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321. 99. 0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si
NIK. 311. 99. 0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risdoani Omegawati S.

NRP : 3103011146

Judul Skripsi : Pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *behavioral intention* pada ritel online

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

- Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29/01/2015

Yar



(Risdoani Omegawati S.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti SE., M., Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Margaretha Ardhanari. SE., M., Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti SE., M., Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membagikan informasi, pengalaman, serta wawasan hingga diperoleh bekal dalam pembuatan skripsi ini.

6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dorongan moral dan materi serta semangat dan doa kepada penulis selama kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman dan sahabat Widya Mandala yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik..
8. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas saran yang membangun agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat. Semoga atas dukungan serta perhatiannya, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata dengan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang membangun dalam memperbaiki penulisan-penulisan berikutnya.

Surabaya, 20/01/2015

Risdoani Omegawati S.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. <i>Behavioral Intention</i>	11
2.2.2. <i>Performance Expectancy</i>	12
2.2.3. <i>Effort Expectancy</i>	12
2.2.4. <i>Social Influence</i>	13

2.3. Hubungan Antar Variabel.....	14
2.3.1. Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	14
2.3.2. Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioural</i> <i>Intention</i>	14
2.3.3. Hubungan <i>Social influence</i> dengan <i>Behavioural</i> <i>Intention</i>	15
2.4. Model Penelitian.....	16
2.5. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Identifikasi Variabel.....	17
3.3. Definisi Operasional.....	17
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	19
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	20
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	20
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.8. Teknik Analisis Data.....	22
3.8.1. Uji Validitas.....	22
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	22
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	23
3.8.4. Uji Prosedur Pengujian Hipotesis Statistik.....	24
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	26
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	29
4.3. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.4. Analisis Data	36
4.5. Pembahasan.....	39

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1. Simpulan.....	43
5.2. Saran.....	44
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan Penelitian Sekarang..... 9
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili..... 25
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 26
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 26
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status 27
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran 28
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan 29
Tabel 4.7	Rentang Skala Penilaian Setiap Variabel..... 30
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel <i>Performance Expectancy</i> 30
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel <i>Effort Expectancy</i> 31
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel <i>Social Influence</i> 32
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i> 33
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas 33
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas 34
Tabel 4.14	Output Statistik Regresi Linear Berganda 36
Tabel 4.15	Uji Hipotesis Riset 38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	: Profil Responden
Lampiran 3	: Uji Validitas
Lampiran 4	: Uji Reliabilitas
Lampiran 5	: Analisis Regresi
Lampiran 6	: Uji Park
Lampiran 7	: Data Kuisisioner Penelitian

THE INFLUENCE OF *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY AND SOCIAL INFLUENCE ON BEHAVIORAL INTENTION AT RITEL ONLINE*

Email: Risdoani.Omegawati@gmail.com

Abstract

Retail development marked by the emergence of an online business. This is supported by advances in technology and changes in consumption patterns. With the technology of online shopping is that consumers can meet their needs quickly, easily and safely (without having to physically store). The purpose of this study is to explain the influence of performance expectancy, effort expectancy and social influence on behavioral intention of consumers who want to do online shopping. This research is causal. The sampling technique in the study were non-probability sampling and purposive sampling type, as many as 100 samples. Researchers examined data by multiple linear regression.

The findings in this study show that performance expectancy, effort expectancy and social influence effect on behavioral intention to Shop Online Lazada. The processed data is backed up with a gain coefficient of determination (R-square) of 60.1%.

Keywords : *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Behavioral Intention, Technology*

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY* DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA RITEL ONLINE

Abstrak

Perkembangan ritel ditandai dengan mulai bermunculannya bisnis online. Hal ini didukung dengan adanya kemajuan teknologi dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Dengan adanya teknologi belanja online ini konsumen dapat memenuhi kebutuhannya dengan cepat, mudah dan aman (tanpa harus ke toko fisik). Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *behavioral intention* konsumen yang hendak melakukan belanja online. Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *non probability sampling* dengan tipe *purposive sampling*, sebanyak 100 sampel.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social factor* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Temuan ini didukung dengan memperoleh nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 60,1%.

Kata Kunci: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Behavioral Intention*, Teknologi