

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP NIAT BELI LANJUTAN KONSUMEN SURABAYA
MELALUI APLIKASI PONSEL ZALORA.CO.ID**



OLEH:
FRANSISKA KAROLINA
3103012227

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP NIAT BELI LANJUTAN KONSUMEN SURABAYA
MELALUI APLIKASI PONSEL ZALORA.CO.ID**

SKRIPSI

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

OLEH:

FRANSISKA KAROLINA
3103012227

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP NIAT BELI LANJUTAN KONSUMEN SURABAYA
MELALUI APLIKASI PONSEL ZALORA.CO.ID**

OLEH

FRANSISKA KAROLINA

3103012227

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Tanggal: 14 Januari 2016



Dra. EC. Ani Suhartatik., MM

Tanggal: 14 Januari 2016

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : **FRANSISKA KAROLINA**

NRP : **3103012227**

Telah diuji pada tanggal 28 Januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

NIK: 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA

NIK 321.99.0370

Ketua Jurusan



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 Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fransiska Karolina

NRP : 3103012227

Judul Skripsi: **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT BELI LANJUTAN KONSUMEN SURABAYA MELALUI APLIKASI PONSEL ZALORA.CO.ID**

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

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 4 Januari 2016



(Fransiska Karolina)

“For anything worth having one must pay the price; and the price is always work, patience, love, self-sacrifice.”

— John Burroughs

*Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk Orang-tuaku
Lim, Penah Karmawan dan Arnyandi Hadijuwono
Dan Saudariku Irene Rosalin*

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan kasih-Nya maka penelitian tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Keamanan terhadap Niat Beli Lanjutan Konsumen Surabaya melalui aplikasi ponsel Zalora.co.id” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana bagi mahasiswa program S1 pada program studi Manajemen Ritel Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selesainya penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada yang penulis hormati:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit, SE., M.Sc., selaku Sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya serta memberikan banyak

masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir ini hingga penulis selesai dengan baik dan tepat waktu.

5. Ibu Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya serta memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir ini hingga selesai dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan waktu, kesempatan, saran dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Orang Tua tercinta yang selalu menyemangati penulis dalam penulisan tugas akhir ini, yang selalu mendoakan dan menjadi motivator utama bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Irene Rosalin tersayang yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis, yang selalu memberikan nasihat, pengalaman, serta semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Maria Yustin Yoseph selaku sahabat baik penulis yang berjuang bersama penulis selama tiga setengah tahun ini, yang telah memberikan banyak bantuan, semangat, dan dorongan serta berbagi pengalaman sehingga penulisan tugas akhir ini berjalan lancar.
10. Florencia Agnes Rarasati selaku sahabat baik penulis yang telah berbagi pengalaman selama masa perkuliahan serta selalu menyemangati dan memberikan dorongan moril bagi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Untuk Yuan dan Teny Luan yang telah memberikan dukungan dan dorongan moril sehingga penulis dapat selesai tepat waktu.

12. Untuk teman-teman penulis Melisa, Holia, Sicilia, Fumiko, Frans, Ryan, Erisca, Adi, dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan semangat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Surabaya, 4 Januari 2016

Penulis,

(Fransiska Karolina)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	13
2.3. Hubungan Antar Variabel	19
2.4. Model Penelitian	21
2.5. Hipotesis	22

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian.....	23
3.2.	Identifikasi Variabel.....	23
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data	26
3.5.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.6.	Pengukuran Variabel	29
3.7.	Teknik Analisis Data.....	30

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1.	Karakteristik Responden Penelitian	33
4.2.	Statistik Deskriptif Variabel.....	35
4.3.	Pengujian Data Penelitian	42
4.4.	Persamaan Struktural	47
4.5.	Analisis Kesesuaian Model Penelitian	49
4.6.	Pengujian Hipotesis.....	50
4.7.	Pembahasan	53

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	59
5.2.	Saran	60

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian saat ini	12
Tabel 3.1.	Interval Rata - Rata Skor untuk Pernyataan Positif	30
Tabel 3.2.	Interval Rata - Rata Skor untuk Pernyataan Negatif	30
Tabel 3.3.	Kecocokan Model Data	32
Tabel 4.	Karakteristik Responden	
4.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.	Berdasarkan Usia	33
4.3.	Berdasarkan Pekerjaan	34
4.4.	Berdasarkan pendapatan perbulan	35
Tabel 4.5.	Interval Rata-rata Penelitian Pernyataan Positif	36
Tabel 4.6.	Interval Rata-rata Penelitian Pernyataan Negatif	36
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Informasi	37
Tabel 4.8.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	38
Tabel 4.9.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 4.10.	Statistik Deskriptif Variabel Keamanan	40
Tabel 4.11.	Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	41
Tabel 4.12.	Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Lanjutan	42
Tabel 4.13.	Hasil Normalitas Univariat	43
Tabel 4.14.	Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.15.	Pengujian Validitas	46
Tabel 4.16.	Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.17.	Penilaian Model Fit	50
Tabel 4.18.	<i>Direct Effects</i> dan <i>Indirect Effects</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Prediksi Pengguna Ponsel Populasi Global 2015-2018	1
Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 4.1. <i>Conceptual Model</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 3.	Karakteristik Responden
Lampiran 4.	Uji Normalitas
Lampiran 5.	Penilaian Model Fit
Lampiran 6.	Path Diagram
Lampiran 7.	Output Structural Equation Model
Lampiran 8.	Syntax

ABSTRAK

Ketersediaan waktu untuk berbelanja menjadi alasan bagi *retailer* untuk memudahkan kegiatan belanja konsumen dengan cara membuat aplikasi belanja yang dapat diunduh melalui *smartphone* konsumen. Salah satu perusahaan *retail* yang membuat aplikasi ponsel ini adalah Zalora.co.id. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan yang dimediasi oleh tingkat kepercayaan terhadap niat beli lanjutan konsumen Surabaya melalui aplikasi ponsel Zalora.co.id. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pertanyaan kepada konsumen di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sampel yang diambil berjumlah 180 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh secara negatif terhadap kepercayaan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat beli lanjutan konsumen.

Kata Kunci: niat beli lanjutan, kepercayaan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan, aplikasi ponsel

ABSTRACT

Availability of time to shop is the reason for retailers to facilitate consumer shopping activity by creating a shopping application that can be downloaded through consumer smartphones. One of the retail company that makes mobile phone applications are Zalora.co.id. The aim of this study was to determine the effect of system quality information, quality information, quality of service, and security that is mediated by the level of confidence in the consumer's purchase intention advanced Surabaya via mobile application Zalora.co.id. The data collection in this study conducted by distributing questionnaires to consumers in Surabaya. The sampling technique using non-probability sampling which is purposive sampling method. Samples taken amounted to 180 respondents. Data analysis techniques in this study using Structural Equation Modeling (SEM). The findings in this study indicate that there is a positive influence between the quality of information systems, information quality, and service quality of the trust. In addition, the results of this study also showed that adversely affect the security of the trust and confidence positive influence on consumer purchase intention further.

Keywords: continued purchase intention, trust, information system quality, information quality, service quality, security concern, mobile phone applications.