

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP WOM DENGAN PERSEPSI KEPERCAYAAN *WEBSITE*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA *ONLINE SHOP*
FASHION ZALORA DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

NELDA RAFULIA SAPUTRI
2013210727

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP WOM DENGAN PERSEPSI KEPERCAYAAN *WEBSITE*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA *ONLINE SHOP*
FASHION ZALORA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

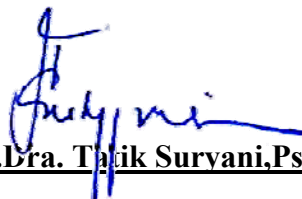
NELDA RAFULIA SAPUTRI

2013210727

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 September 2017



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP WOM DENGAN PERSEPSI KEPERCAYAAN *WEBSITE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA *ONLINE SHOP* *FASHION ZALORA* DI SURABAYA

Disusun oleh

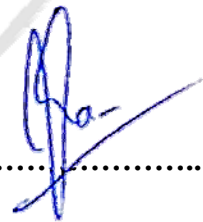
NELDA RAFULIA SAPUTRI

2013210727

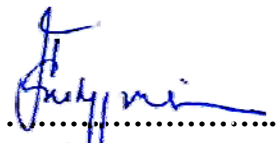
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal *29. Agustus 2017*

Tim Penguji

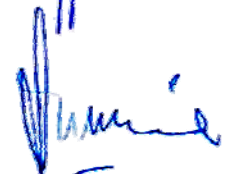
Ketua : (Dr.Drs. Soni Harsono,M.Si.)



Sekretaris : (Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi.M.M)



Anggota : (Dra. Lindiawati, M.M.)



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nelda Rafulia Saputri p
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 28 Agustus 1995
N.I.M : 2013210727
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas *Website* terhadap WOM dengan Persepsi Kepercayaan *Website* sebagai Variabel Mediasi Pada *Online Shop Fashion Zalora* di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

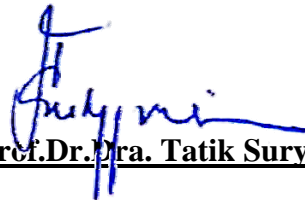
Dosen Pembimbing

Tanggal : 19 September 2017

Tanggal : 14 September 2017



(Dr. Muazaroh, SE., M.T.)



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

MOTTO :

**“Kebaikan Adalah
Investasi Yang Tak Pernah Rugi”**

*-Your Kindness Is About
To Change The Future-f8*

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi terutama bagi kedua orang tua saya, dosen, dan sahabat-sahabat saya.

Ayah dan Ibu

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua saya, Ayah Rafuddin dan ibu Liana tidak ada kata yang mampu menggambarkan seberapa hebatnya kalian, yang memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga. kalian adalah the best parents ever. ♥♥

Mohammad Khalid

Adik ku satu-satunya yang menjadi motivasi saya untuk terus belajar dan berusaha menjadi contoh kakak yang baik. Dan tidak lupa untuk semua keluarga besar atas doa dan semangatnya untuk saya. ♥♥

Karina

Temen yang selalu ngrecoki aku terus, yang hoby banget sama ngomel-ngomel, semangat ngerjain skripsinya jangan molor-molor yaa. Makasih banyak atas kekocakannya selama kuliah ini. ♥

Kost Squad (Meme, Nuri, Ayu, Della, Rika)

Terimakasih Meme dan Nuri yang selalu nyemangatin selama kuliah, yang rela seharian sembunyi gelap-gelapan dikos buat kasih surprise saat sidang akhir ku, kalian adalah duo cabe ku yang ter-unnchh, Ayuk yang jadi teman sekamar paling rumpik, della dan rika yang selalu kasih semangat untuk segala hal. Btw aku gak bakal nglupain seberapa kejamnya saat kalian ngebully aku karna terlalu lama sendiri haha. Thanks for everything, kalian terbaaaik. ♥♥

Intan Felenita

Thanks Miss gopoh ku, udah jadi partner bimbingan terempong, yang selalu heboh dan marah-marah sampek nangis saat skripsinya ada yang salah.

Kandi dan Sugik

Makasih banyak kalian yang selalu bantuin, dan sabar nemenin saat ribet ini itu. akhirnya kita bisa bareng-bareng nyelesaiin semua hihi.

Buat para sahabatku yang terkocak

Mak'e (Qumaroh) yang terpesek dan paling sulit dihubungin sampek gemes aku sama kamu mak. Makasih gak pernah berhenti nyemangatin aku padahal kamu sendiri yang seharusnya butuh semangat haha. tetep jadi emak ku yang terlope.

Fely dan Udin terimakasih buat pasangan satu ini yang selalu mendoakan dan jadi teman dan saudara yang sangat baik.

Aviv yang terus nyemangatin dan ngingetin hal-hal yang positif.

Rully makasih banyak temen curhat ku yang gak mengenal waktu, yang gak bosan ngasih nasehat, yang nurutin liburan kemana aja saat aku lagi galau.

“Aku sangat bersyukur punya kalian semua dalam hidup ku”♥♥♥

Ibu Tatik Suryani

Saya ucapkan terimakasih banyak kepada bu Tatik selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu dan membimbing sampai selesainya skripsi ini. Ibu adalah sosok inspiratif bagi saya.

Dan buat kamu (.....) Terimakasih udah datang dan menghilang. ☺

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga proposal penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP WOM DENGAN PERSEPSI KEPERCAYAAN *WEBSITE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA *ONLINE SHOP FASHION ZALORA* DI SURABAYA selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini, disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak baik dari pihak STIE Perbanas Surabaya maupun pihak lain yang telah memberikan sumbangan ilmu, pikiran, moral, maupun material yang berpengaruh besar terhadap selesainya penelitian ini, antara lain:

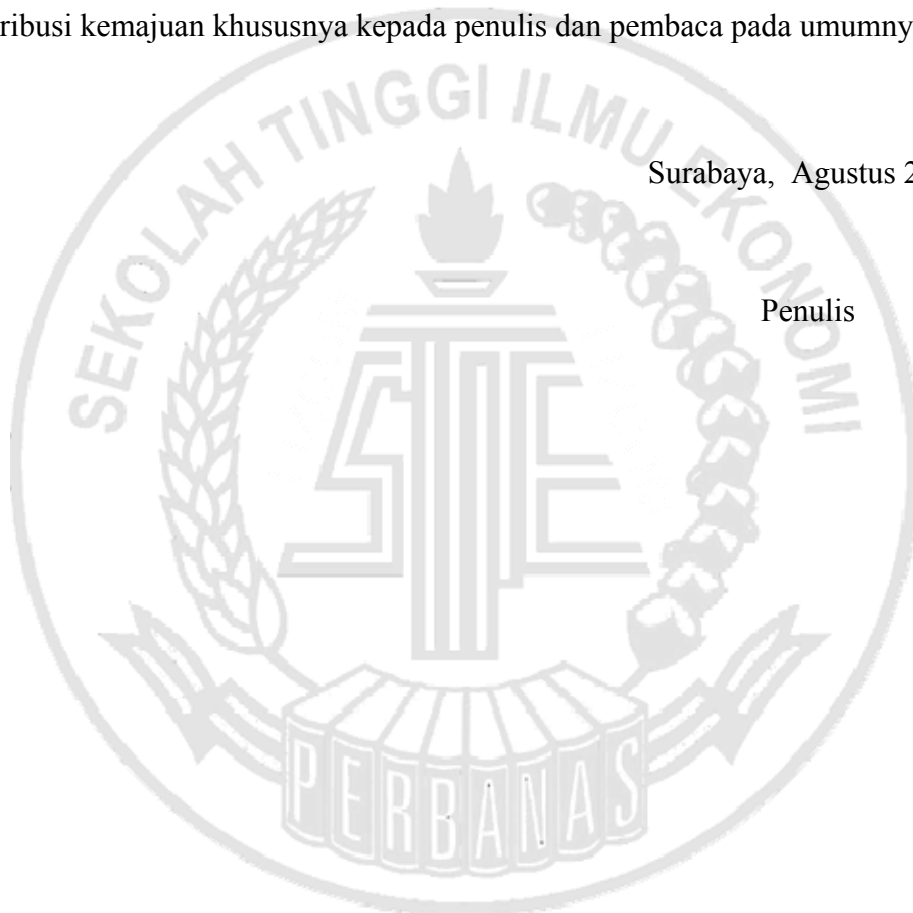
1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.T. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T. selaku Ketua Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku Dosen Wali di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Seluruh Staf dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya.

6. Orang tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat baik secara moral dan material.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Akhir kata penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi kemajuan khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, Agustus 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	27
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2 Analisis Data	51
4.3 Pembahasan	67

BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan Penelitian	77
5.3 Saran	78

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

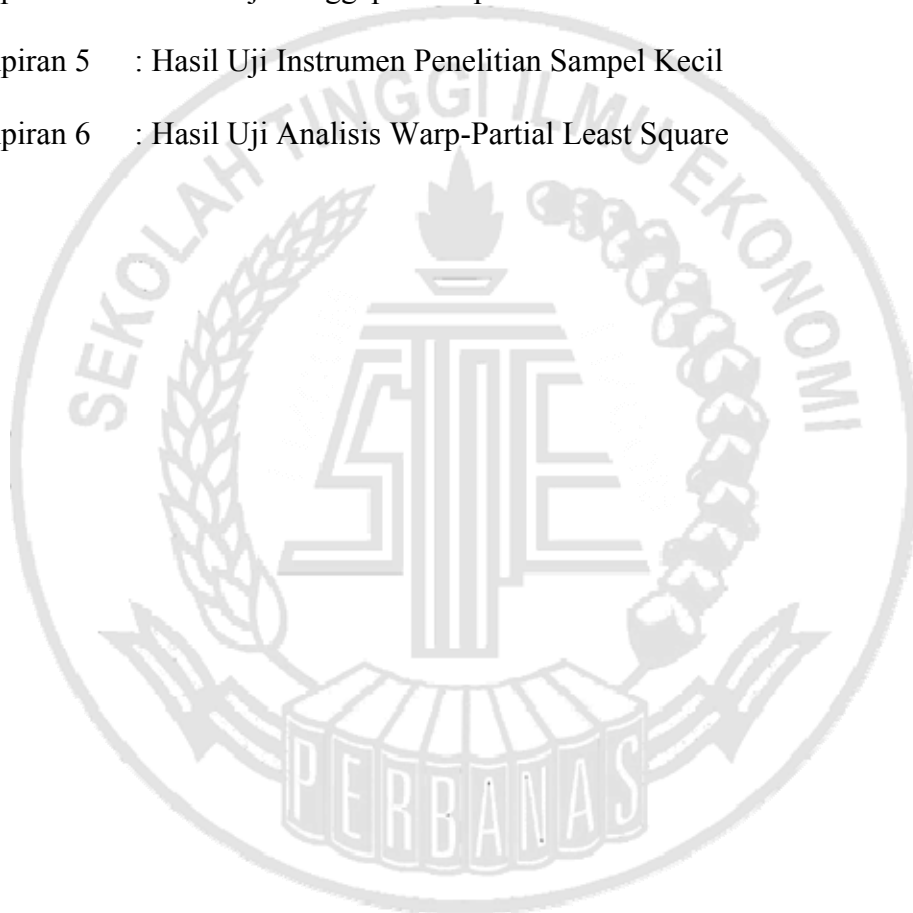
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Kategori <i>Online Shop Fashion</i>	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Indikator	32
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	33
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	49
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Harga Produk	50
Tabel 4.7 : Interval Kelas Variabel	52
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi	52
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Website	53
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kepercayaan	54
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Wom	55
Tabel 4.12 : Indicator Weight Variabel Penelitian	57
Table 4.13 : Uji Reabilitas Pada Variabel Laten	59
Table 4.14 : Uji Validitas Deskriminan	60
Table 4.15 : Measurement Model	61
Table 4.16 : General Result Output Sem Analysis	63
Table 4.17 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Raffaele Filieri	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Kuo-Chien Chang <i>et.al</i>	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Wien dan Olsen	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Al-Manasra <i>et.al</i>	16
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Gambar 3.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian (Diagram Jalur)	45
Gambar 4.1 : Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.2 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.3 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.4 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.5 : Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	49
Gambar 4.6 : Grafik Responden Berdasarkan Harga Produk Yang Dibeli	50
Gambar 4.7 : Model First-Order Construct	56
Gambar 4.8 : Hasil Estimasi Model	62
Gambar 4.9 : Perhitungan Peran Mediasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Warp-Partial Least Square



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS WEBSITE
TERHADAP WOM DENGAN PERSEPSI KEPERCAYAAN WEBSITE
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA ONLINE SHOP
FASHION ZALORA DI SURABAYA**

Nelda Rafulia Saputri

STIE Perbanas Surabaya

Email : Neldarafulia95@gmail.com

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Website terhadap Word of Mouth dengan Persepsi Kepercayaan Website sebagai Variabel Mediasi pada Online Shop Fashion Zalora di Surabaya. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli Zalora di Surabaya. Penelitian ini melibatkan 120 pembeli Zalora. Teknik sampling pada penelitian ini adalah judgment sampling. Data dianalisis dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan software WarpPLS versi 5.0. Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Persepsi Kepercayaan Website pada Word of Mouth online shop fashion Zalora di Surabaya. Kualitas Website memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Persepsi Kepercayaan Website Online Shop Fashion pada Word of Mouth Zalora di Surabaya. Persepsi Kepercayaan Website memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Word of Mouth Online Shop Fashion Zalora di Surabaya. Kualitas Informasi dan Kualitas Website memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Word of Mouth dengan dimediasi oleh persepsi kepercayaan Website pada online shop fashion Zalora di Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Website, Persepsi Kepercayaan Website, Word of Mouth.

THE INFLUENCE ANALYSIS OF INFORMATION QUALITY, WEBSITE QUALITY TO WORD OF MOUTH WITH PERCEIVED WEBSITE TRUST AS A MEDIATION VARIABLE OF ONLINE SHOP FASHION ZALORA IN SURABAYA

Nelda Rafulia Saputri
STIE Perbanas Surabaya
Email : Neldarafulia95@gmail.com
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze The Influence of The Information Quality and Website Quality on Word of Mouth with Perceived Website Trust as Mediation Variable of Online Shop Fashion Zalora in Surabaya. This research used questionnaire to collect data. Population of this study is the Zalora shoppers in Surabaya. This research involves 120 Zalora shoppers. The sampling technique at this study was judgment sampling. Data were analyzed by using Partial Least Square (PLS) with WarpPLS version 5.0 software. The result found that Information Quality has a significantly positive influence on Perceived Website Trust of Word of Mouth online shop fashion Zalora in Surabaya. Website Quality has a significant positive influence on perceived website trust of Word of Mouth online shop fashion Zalora in Surabaya. Perceived Website Trust has a significant positive influence on Word of Mouth online shop fashion Zalora in Surabaya. Information Quality and Website Quality have a significant positive influence on Word of Mouth by being mediated by Perceived Website Trust of online shop fashion Zalora in Surabaya.

Keywords : *Information Quality, Website Quality, Perceived Website Trust, Word of Mouth*