

**PENGARUH SIKAP KONSUMEN, KEWAJARAN HARGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT KONSUMEN
UNTUK BERBELANJA *ONLINE*
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

DWITA FARDANI SHOLIHATH

2011210993

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH SIKAP KONSUMEN, KEWAJARAN HARGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT KONSUMEN
UNTUK BERBELANJA *ONLINE*
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**DWITA FARDANI SHOLIHATH
2011210993**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 17 Januari 2015



(Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., MH)

SKRIPSI

PENGARUH SIKAP KONSUMEN, KEWAJARAN HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT KONSUMEN UNTUK BERBELANJA *ONLINE* DI SURABAYA

Disusun oleh:


DWITA FARDANI SHOLIHATH

2011210993

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

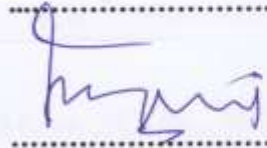
Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah I M.Si.



Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.



Anggota : Emma Yulianti, SE., M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwita Fardani Sholihath
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 21 Februari 1992
N.I.M : 2011210993
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Sikap Konsumen, Kewajaran Harga, Dan
Kepercayaan Terhadap Niat Konsumen Untuk
Berbelanja Online Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal: 16 Maret 2015



(Dr. Muazaroh, S.E, M.T.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 16 Maret 2015



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)

MOTTO

“ Mulailah dengan
B E R D O A
Lanjutkan dengan
B E R U S A H A
Dan jangan lupa untuk
B E R T A H A N
Jerih payahmu *TAK AKAN* sia-sia,
K A R E N A A L L A H
B E R S A M A M U , S E L A L U ! ”

PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAHIROBBIL‘ALAMIN....

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahMU yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kemampuan, dan kemudahan untukku dalam menyelesaikan kuliah melalui semua mata kuliah yang telah ku tempuh dan skripsi yang telah ku selesaikan dengan hasil yang memuaskan dalam waktu 3,5 tahun. Tak lupa pula Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan dan motivator terbaik di dalam hidupku.

SUBHANALLAH WAL ALHAMDULILLAH....

SKRIPSI ini aku persembahkan untuk orang-orang HEBAT yang selalu ada untukku, yang tulus menyayangiku....

- ♥ **Kedua orang tuaku tercinta (*Bapak Fadillah dan Ibu Dian Anggraini*)**
Terimakasih yang tak terhingga atas segala doa, kasih sayang, dukungan, nasihat, motivasi yang selalu Bapak Ibu berikan untuk Adik selama ini. Semoga Adik bisa selalu membahagiakan dan membanggakan Bapak Ibu. Dan menjadi anak sholehah yang sukses di dunia dan akhirat.

♥ **Mbak (Nadia Istighfarini Putri) dan Adikku (Haliza Nur Fitriani)**

Terimakasih banyak telah menjadi saudara yang luar biasa yang sudah memberikan doa, dukungan, dan selalu ada untukku sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa selalu menjadi anak kebanggaan dan membanggakan juga membahagiakan Bapak Ibu kita yaah.

♥ **Semua keluargaku (Eyangku, Om, dan Tante tak terkecuali)**

Terimakasih banyak telah atas segala dukungan dan doanya untuk Adik selama ini.

♥ **Dosen Pembimbingku (Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)**

Terimakasih Bapak Ronny.. atas bantuan dan bimbingannya selama ini. Terimakasih atas segala kesabaran, kebaikan, dan nasihat yang telah Bapak Ronny berikan kepada saya. Semoga Allah membalas semua kebaikan Bapak yang telah diberikan untuk saya.

♥ **Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya.**

Terimakasih untuk ilmu yang sudah Bapak dan Ibu berikan serta bimbingannya. Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu berikan selama perkuliahan bisa menjadi ilmu yang bermanfaat.

♥ **Kakak Guruku (Mbak Wilda)**

Terimakasih banyak Mbak Wiiiilll atas ilmunya yang diberikan selama ini. Terimakasih atas waktu, kebaikannya, semangat, dan doanya buat Jipii.

♥ **Anak Bimbingan Seperjuangan dari Bapak Ronny (*Damar, Nalendra, Mario, Leo, Lely*)**

Terimakasih buat kekompakan selama bimbingan, Terimakasih sudah saling membantu satu sama lain. Tetap kabar-kabaran yaa rek. Sukses untuk kita semua.

♥ **Rempongers: (*Try Nike, Wempy Widya, Ajeng Pusvita, Desiana Rembosari, Rizka Novita, Adhief Rickgil, Zune Faila*)**

Terimakasih sahabat kampus yang tak pernah lelah selalu berprestasi di kampus tercinta STIE Perbanas Surabaya. Terimakasih banyak atas segala kebaikan, doa, waktu, dukungan, dan yang pasti tak pernah terlewatkan... Terimakasih atas ajakan hiburan dan juga rencana liburan dari kalian di saat aku berjuang mengerjakan tugas akhir (ujian hidup). Terimakasih atas segalanya reek... aku akan selalu berdoa untuk kalian agar kalian selalu diberikan kesembuhan jiwa lahir dan batin. Agar kegilaan kalian tidak hanya dimengerti oleh kaum rempongers, melainkan bisa diterima di kalangan makhluk normal ciptaan Allah SWT lainnya ☺ ☺ ☺. Yang paling penting, sesungguhnya kalian bukan hanya sekedar teman atau sahabat bagiku. But We Are Family ♥ (NB: Please ojk mual moco e rek, iki tulus dari dalam hatiku yang paling dualem). Salam Cumez (Cubit-cubit Guemesz). Jangan lupain JIPI :')

♥ **Gembul Genk (*Kennely S.M, Mayda Istifarini S.Sos, Prasetyo S.H, Vebrio S.Sn*)**

Terimakasih telah menjadi sahabat yang sangat amat unik, yang selalu mewujudkan visi dan misi kita. Yaitu liburan

kemanapun dan makan apapun. Alhamdulillah.. meskipun kita selalu liburan, tapi ternyata satu persatu kita bisa lulus Sarjana. Dan semoga suatu saat impian kita buka bisnis bareng bisa terwujud yaaaah. Sukses untuk KITA.

♥ **D'Limit'd** (*Ibu Arviana dan Abi Hadi Purnomo, Fery Imam, Aldy Prastyo, Galih Bahari, Dedy Fauzan, Slamet Raharjo, Subhan Muttaqin*), **2TN** (*Tiyas Sanimbar, Tika Pole*), **The girls** (*Bumbum, Cyn, Mietii, Dee, Raysah*), **Gamet** (*Dustin Anisa Ramadhany, Denissya, Iir, Agunk, Abank, Sandy*) Terimakasihh banyak sahabatkuuuu saudarakuuu atas support dan doanya buat kelancaran skripsiku ini, Terimakasihh selalu ada untukku. LOVE YOU ALL..

♥ **Temen-temen MANAGEMENT 2011** (*Rani, Ridha, April, Rayantri, Hanum, Devi, Bunga, Uwak, Endar, Yuni, Kiki dan semua orang Hebat lainnya yang aku sayangi dan menyayangiku yang belum aku sebutin*) Terimakasihh sudah memberi dukungan dan doanya untukku, Aku ucapkan Terimakasihh.. Semoga Allah selalu memberi kebahagiaan di dunia dan akhirat bagi kita semua.

♥ **Keluarga Besar UKM Fiducia**

Terimakasihh telah berbagi ilmu tentang fotografi dan jurnalistik. Terimakasihh atas pengalaman dan pelajaran selama berorganisasi.

See you again.. ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya dalam memberi kekuatan maupun kelancaran selama pengerjaan sampai pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini, yang berjudul **“Pengaruh Sikap Konsumen, Kewajaran Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Konsumen Untuk Berbelanja *Online* Di Surabaya”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Manajemen, dengan Konsentrasi Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, namun semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat ilmu bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran dalam memahami konsep tentang sikap konsumen, kewajaran harga, kepercayaan, dan niat konsumen.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE, M.T. selaku ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronny S.Kom. M.Kom. MH yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, saran, hingga kesabaran dan kebaikan yang dapat

menjadikan sumber inspirasi dan membangun karakter penulis sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah I M.Si., dan Ibu Emma Yulianti S.E., M.M selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan serta saran sehingga penulis merasa terbantu dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai *marketing* selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Sekian kata yang bisa penulis buat untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Sedikit dan banyaknya kata yang salah pada skripsi ini, kami memohon maaf sebesar-besarnya dan semoga bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Kesempurnaan hanyalah milik Yang Maha Sempurna, yaitu Allah,,Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidaksempurnaan hanyalah milik penulis selaku ciptaan-Nya. Terima Kasih.

Surabaya, April 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<i>ABSTRAK</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	14
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Rancangan Penelitian.....	27
3.2. Batasan Penelitian.....	27
3.3. Identifikasi Variabel	28
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sample.....	31
3.6. Instrumen Penelitian	32
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	36
3.9. Teknik Analisa Data	36
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS	
DATA	39
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	39
4.2 Analisis Data.....	43
4.3 Analisis Deskriptif	47

4.4 Analisis Statistik	51
4.5 Pengujian Hipotesis	55
4.6 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran	63
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terhadap Penelitian Sekarang	13
Tabel 2.2	: Indikator Penelitian	29
Tabel 2.3	: Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner	32
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Yang Penah Menggunakan Belanja Online	43
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Transaksi Belanja Online	43
Tabel 4.6	: Uji Validitas Sampel Kecil.....	45
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Sampel Kecil	45
Tabel 4.8	: Uji Validitas Sampel Besar	46
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	47
Tabel 4.10	: Rentang Interval dari Skala Kategori	48
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sikap Konsumen	49
Tabel 4.12	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kewajaran Harga	50
Tabel 4.13	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.14	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Konsumen	51
Tabel 4.15	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.16	: Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Determinasi Simultan.....	55
Tabel 4.17	: Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Determinasi Parsial	56
Tabel 4.18	: Hasil Perhitungan Uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Hasil Survey Tingkah Laku Pengguna Internet Indonesia.....	2
Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Chin-Lung Hsu, Judy Chuan-Chuan Lin, Hsiu Sen Chiang (2011)	10
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Arun Thamizhvanan & M.J. Xavier (2012)	11
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran Ni Md Mahadewi Indraswari M & Komang Agus Satria Pramudana (2012).....	12
Gambar 2.4	: Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarag	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Identitas Responden Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Identitas Responden Besar
- Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Tabulasi Jawaban Responden Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Hasil Validitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Hasil Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 9 : Hasil Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 10 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

***The Influence Of Consumer Attitudes, Price Fairness
And Trust On Consumer Online Shopping
Intentions In Surabaya***

ABSTRACT

Dwita Fardani Sholihath
STIE Perbanas Surabaya
Email: dwitafs@gmail.com
Jln. Kemala No. 24 Sumenep

This study examined about influence consumer attitudes, price fairness, and trust in intentions of consumers online shopping at Surabaya. The purpose of this study was to determine the influence of consumer attitudes, price fairness, and trust in the intentions of consumers online shopping at Surabaya. This study used a sample of 74 respondents and used in this research that people in Surabaya who had used online shopping. Analysis techniques in this study using descriptive analysis, test validity & reliability, and analysis program SPSS 16.0. The results in this study that only the price fairness that has a significant influence on consumer intentions to online shopping.

Keywords: consumer attitudes, price fairness, trust, intentions of consumers, online shopping