

**ANALISIS *ELABORATION LIKELIHOOD MODEL* PADA
PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
WEBSITE MAPEMALL.COM**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



RIZKI MEITIADI PUTRA

1151003035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya milik saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Rizki Meitiadi Putra

NIM : 1151003035

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rizki Meitiadi Putra

NIM : 1151003035

Program Studi : Ilmu Komunikasi


Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis *Elaboration Likelihood Model* Pada Proses Keputusan Pembelian Konsumen Di *Website* MAPeMall.Com

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan di terima sebagai bagian dari persyaratan yang dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Eli Jamilah Mihardja, Ph. D ()

Penguji 1 : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., ()

Penguji 2 : Adrian Arditiar, M.I.Kom ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan nikmat yang dikaruniai-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis *Elaboration Likelihood Model* Pada Proses Keputusan Pembelian Konsumen Di *Website* MAPeMall.Com** ” ini dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti membutuhkan waktu enam bulan yang peneliti manfaatkan untuk melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan. Melakukan studi pustaka yang diangkat sesuai dengan topik yang telah ditentukan dalam penelitian ini, melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir

Dalam pelaksanaan penelitian maupun proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan dukungan dan semangat serta dibantu oleh berbagai pihak dalam mengatasi segala tantangan yang menghadang. Untuk menunjukkan rasa syukur terhadap pihak-pihak tersebut, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

- **Papa dan Mama**

Terima kasih kepada Papa dan Mama tercinta yang telah menjadi sosok orang tua yang selalu memanjatkan doa untuk kesuksesan hidup anaknya, dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih selalu suportif dan tidak pernah mengeluh apabila penulis lebih banyak menghabiskan waktu di kantor dan di luar rumah selama menyelesaikan program dan penyusunan Tugas Akhir dibandingkan menghabiskan waktu bersama dengan kalian.

- **Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M**

Terima kasih kepada Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang selalu mendukung mahasiswanya agar dapat terus berkembang dan sukses untuk masa depannya.

- **Ibu Dr. Prima Mulyasari A., S.Sos., M.Si**

Terima kasih telah menjadi sosok dosen pembimbing akademik dan penguji yang sangat baik, selalu sabar mendengarkan keluh kesah, pandai, dan peduli dalam mengarahkan, membimbing, dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir. Terima kasih juga atas kritik, saran, serta waktu yang telah diluangkan untuk memberikan konsultasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.

- **Bapak Rizky Chaniago, Ph. D**

Terima kasih kepada Bapak Rizky Chaniago, Ph. D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan masukan serta saran untuk peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

- **Ibu Eli Jamilah Mihardja, Ph. D**

Terima kasih kepada Ibu Eli Jamilah Mihardja, Ph. D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan masukan serta saran untuk peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

- **Bapak Adrian Arditiar, M.I.Kom**

Terima kasih kepada Bapak Adrian Arditiar, M.I.Kom selaku dosen Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

- **Semua Dosen di Universitas Bakrie**

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua dosen yang sudah memberi ilmu yang bermanfaat kepada penulis, dengan sabar mengajar dan juga *sharing* dengan penulis. Mengajarkan banyak hal tidak hanya materi, namun juga pelajaran hidup, Tanpa doa dan kebaikan kalian, penulis tidak akan bisa sampai di titik ini. Penulis akan sangat rindu suasana kelas dan diskusi menariknya.

- **Staff di Universitas Bakrie**

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua staff yang sudah memberi kesan dan membantu semua keperluan penulis semasa kuliah, dengan ramah menyapa dan juga *sharing* dengan penulis. Mengajarkan banyak hal tidak hanya materi, namun juga pelajaran hidup, Tanpa doa dan kebaikan kalian, penulis tidak akan bisa sampai di titik ini. Penulis akan sangat rindu suasana kelas dan diskusi menariknya.

- **Kekasih Penulis Siska Novita**

Yang selalu mendukung, mendorong, menyemangati niat penulis untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dan selalu menemani dalam proses penyusunan Tugas akhir.

- **Teman – Teman Seperbimbingan**

Terima kasih kepada Tias, Tria, Fadly, Feby yang telah menjadi penyemangat penulis untuk memulai mengerjakan penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai. Terima kasih telah membantu penulis dalam mengerjakan penyusunan Tugas Akhir ini, baik dari segi tempat, saran dan kritik yang diberikan.

- **Teman Top Indo**

Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan sobat binal karena telah memberikan kebahagiaan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir serta memberikan dorongan dan support agar cepat dalam mengerjakan penyusunan Tugas Akhir.

- **Teman Seperjuangan di Kampus**

Terima kasih Ficky, Bayu, Rizki Dwi, Syalendra, Fadly, Hafiz, Terry, Arya, Risman, Saskia, Ayudhia, Nisya, Albertus Danang, Tanning, Kintan, dan Bagus yang selalu bersama setiap semester dan sampai di semester 8 yang selalu memberikan motivasi, lawakan, dan pencerahan dalam hal di dalam kampus. Terima kasih atas motivasi dan pengalaman hidup, semoga sukses terus kalian.

- **Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie Angkatan 2015**

Terima kasih atas dukungan dan waktu berharga yang telah dihabiskan bersama terutama kepada teman-teman peminatan *Marketing Communication*. Terima kasih atas dorongan semangat yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, dan selalu menemani penulis pada saat bosan melakukan penyusunan Tugas Akhir. Kalian merupakan orang-orang hebat yang sudah penulis anggap sebagai keluarga. Semoga kita semua dapat lulus tepat waktu dan tetap menjaga hubungan silaturahmi tali persaudaraan yang erat. Tetap selalu mendukung satu sama lain untuk kesuksesan di masa depan.

Jakarta, 29 Juli 2019

Penulis,



Rizki Meitiadi Putra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Meitiadi Putra
NIM : 1151003035
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ Analisis *Elaboration Likelihood Model* Pada Proses Keputusan Pembelian Konsumen Di *Website* MAPeMall.Com ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Rizki Meitiadi Putra)

**ANALISIS *ELABORATION LIKELIHOOD MODEL* PADA
PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
WEBSITE MAPEMALL.COM**

Rizki Meitiadi Putra

ABSTRAK

Meningkatnya proses keputusan pembelian secara *online* karena dipengaruhi oleh sumber informasi teman, *interface*, warna, *brand* yang ditampilkan pada *website*, sehingga industri *e-commerce* makin berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Fokus penelitian ini adalah menganalisis proses keputusan pembelian konsumen yang lebih menyukai membeli secara *online* di *e-commerce* MAPeMall.Com bukan konsumen yang lebih menyukai membeli secara konvensional di MAP Dept. Store. Proses pengambilan keputusan dalam membeli produk di *website* MAPeMall.com. Narasumber tertarik akan pesan yang disampaikan dan berada pada dua jalur yang berbeda yaitu jalur *central* dan jalur *peripheral* dalam teori *Elaboration Likelihood Model* (ELM). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif kepada 5 orang konsumen *e-commerce* MAPeMall.Com yang memiliki karakteristik berusia 18 – 35 tahun, mahasiswa, karyawan dan sudah terbiasa membeli di *e-commerce* MAPeMall.Com. Peneliti mendapatkan hasil bahwa pembelian secara *online* lebih mudah, memiliki kualitas informasi yang lebih baik dan lebih murah sehingga konsumen terus melakukan belanja *online*. Para informan lebih sering melakukan pembelian di *e-commerce* MAPeMall.Com dibanding MAP Dept. Store, namun jika dibanding dengan *e-commerce* lain, MAPeMall.Com bukan merupakan *e-commerce* utama mereka.

Kata Kunci : *Elaboration Likelihood Model*, Proses Keputusan Pembelian, *Website*, MAPeMall.Com

**ANALYSIS OF ELABORATION LIKELIHOOD MODEL ON
CONSUMER PURCHASING DECISION PROCESS AT
MAPEMALL.COM WEBSITE**

Rizki Meitiadi Putra

ABSTRACT

Increased online purchasing decision processes because they are influenced by friends' information sources, interfaces, colors, brands displayed on websites, so that the e-commerce industry is growing in recent years. The focus of this research is to analyze the purchasing decision process of consumers who prefer buying online at e-commerce site MAPeMall.Com, not consumers who prefer to buy conventionally at MAP Dept. Store. The decision process for buying products on the MAPeMall.com website. Resource persons are interested in the message conveyed and are on two different paths namely the central path and the peripheral path in the Elaboration Likelihood Model (ELM) theory. This study uses descriptive qualitative methods to 5 MAPeMall.Com e-commerce consumers who have the characteristics of 18 - 35 years old, students, employees and are accustomed to buying at MAPeMall.Com e-commerce. Researchers get results that buying online is easier, has better quality information and is cheaper so consumers continue to shop online. The informants more often make purchases at MAPeMall.Com e-commerce than MAP Dept. Store, but when compared to other e-commerce sites, MAPeMall.Com is not their main e-commerce site.

Keywords : *Elaboration Likelihood Model, Purchasing Decision Process, Website, MAPeMall.Com*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I - PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II – KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Tinjauan Pustaka terkait dengan Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori.....	22
2.2.1 Komunikasi Pemasaran Digital	22
2.2.2 <i>E-commerce</i>	24
2.2.3 Perilaku Konsumen	25
2.2.4 <i>Elaboration Likelihood Model</i>	25
2.2.5 Proses Keputusan Pembelian	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian	36
3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Definisi Konseptual.....	41

3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	44
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Objek Dan Subjek Penelitian	46
4.2 Hasil Penelitian	52
4.3 Pembahasan.....	75
BAB V – KESIMPULAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

1.1 <i>Inteface</i> Di Mataharimall.com	3
1.2 Prospek Bisnis <i>E-Commerce</i> di Indonesia	4
1.3 Peringkat MAPeMall.Com Berdasarkan iPrice.co.id	5
2.1 <i>Elaboration Likelihood Model</i>	27
2.2 Proses Keputusan Pembelian	31
4.1 Pimpinan Direksi Saat Peluncuran MAPeMall.com	46
4.2 <i>Website</i> MAPeMall.com	47
4.3 Produk <i>Website</i> MAPeMall.com.....	48
4.4 Pengiriman Dengan Kotak MAPeMall.com	49
4.5 Informan Siska Novita	50
4.6 Informan Akbar	51
4.7 Informan Rintya Purika.....	51
4.8 Informan Adine	52
4.9 Informan Niken	52
4.10 Triangulator Hanny Nurahmawati	52
4.11 Iklan di <i>Instastory</i> di @mapemall_com	53
4.12 Salah Satu Produk Di <i>Website</i> MAPeMall.com.....	54
4.13 Pilihan Sepatu Di <i>Website</i> MAPeMall.com	56
4.14 Proses Keputusan Pembelian	59
4.15 Dinamika Pencarian	66
4.16 Produk Di <i>Instagram</i> @mapemall_com	76
4.17 <i>Interface</i> Di <i>Website</i> MAPeMall.com.....	77
4.18 Promo Di <i>Website</i> MAPeMall.com.....	80
4.19 Pengiriman Menggunakan <i>Box</i> MAPeMall.com	82

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Sebelumnya	12
3.1 Definsi Konseptual.....	41
4.15 Model Ekspektasi Nilai Siska	69
4.16 Model Ekspektasi Nilai Akbar	69
4.17 Model Ekspektasi Nilai Rintya	70
4.18 Model Ekspektasi Nilai Adine	70

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran..... 35