

**PENGARUH KUALITAS DESAIN APLIKASI BELANJA *ONLINE*
PADA MANFAAT YANG DIRASAKAN OLEH KONSUMEN
DALAM PENCARIAN INFORMASI DAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

Tugas Akhir



BIMA SAKTI SANTOSO

1162003028

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Bima Sakti Santoso

NIM : 1162003028

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Agustus 2020




HALAMAN PENGESAHAN

Proposal ini diajukan oleh:

Nama : Bima Sakti Santoso
NIM : 1162003028
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas desain aplikasi belanja *online* pada manfaat yang dirasakan oleh konsumen dalam pencarian informasi dan keputusan pembelian

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma, S.T., M.M ()
Penguji 1 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. ()
Penguji 2 : Tri Susanto, S.E.,MM. ()
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat karunia dan hidayah nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kelancaran untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja *Online* Pada Manfaat Yang Dirasakan Oleh Konsumen Dalam Pencarian Informasi Dan Keputusan Pembelian”**.

Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan ujian Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie, Jakarta. Begitu banyak pelajaran yang dapat penulis peroleh dari pelaksanaan penelitian ini. Selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak hambatan. Namun hal ini dapat teratasi berkat motivasi, bantuan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, atas segala tuntunan, kesehatan, kemudahan, dan keselamatan yang diberikan pada penulis selama pelaksanaan penelitian dan pengerjaan Tugas Akhir, sehingga semua dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Bapak Adil Rohman dan Ibu Nasiyem, kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan bagi penulis.
3. Agung Budi Santoso, Bayu Aji Santoso, Indah Ananda Setiani, Ananda Arum Banu Santoso selaku saudara kandung yang selalu memberikan semangat yang tiada henti dan menjadi sumber penyemangat.
4. Ibu Prof. Ir. Sofia W Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Bakrie.
5. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
6. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.

7. Bapak Wijaya Adhidarma, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing dan mentor yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir (Terima kasih sekali dan sehat selalu untuk bapak).
8. Seluruh Dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
9. Kak Steven yang selalu mengingatkan dan mendukung penulis dalam penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat serta masukkan dalam penulisan penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi manajemen angkatan 2015 dan 2016 yang selalu senantiasa memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.
12. Seluruh teman-teman yang telah berjasa memberikan arahan dan selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir. Akhir kata penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan memperluas pengetahuan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Bima Sakti Santoso
NIM : 1162003028
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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

“Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja *Online* Pada Manfaat Yang Dirasakan Oleh Konsumen Dalam Pencarian Informasi Dan Keputusan Pembelian”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 27 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Bima Sakti Santoso)

**PENGARUH KUALITAS DESAIN APLIKASI BELANJA *ONLINE*
PADA MANFAAT YANG DIRASAKAN OLEH KONSUMEN
DALAM PENCARIAN INFORMASI DAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

Bima Sakti Santoso

ABSTRAK

Internet telah mempengaruhi gaya hidup banyak orang di dunia, termasuk di Indonesia. Perubahan gaya hidup yang menonjol dengan kehadiran teknologi ini adalah belanja secara *online*. Pesatnya pertumbuhan pasar belanja *online* meningkatkan pertumbuhan toko belanja *online*, tidak terkecuali di Indonesia. Hal ini tentunya menciptakan persaingan yang ketat di industri ini. Salah satu upaya yang dilakukan oleh toko *online* dalam menghadapi persaingan ini adalah dengan membuat desain aplikasi belanja *online* yang berkualitas. Desain aplikasi yang berkualitas meliputi kualitas teknis, kualitas informasi, kualitas estetika dan kualitas keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas desain aplikasi belanja *online* memberi pengaruh pada persepsi konsumen mengenai manfaatnya untuk pencarian informasi dan keputusan pembelian. Penelitian ini melibatkan 150 orang responden yang pernah berbelanja secara *online* melalui aplikasi belanja *online*. Analisis korelasi dan analisis faktor digunakan untuk pengembangan alat ukur, sedangkan analisis regresi linier untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap manfaat aplikasi sebagai alat pencarian informasi hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi. Sementara itu, manfaat aplikasi untuk keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas teknis, kualitas informasi, kualitas keamanan. Kualitas estetika yang lebih mengedepankan tampilan visual yang menarik tidak berpengaruh pada pengguna aplikasi belanja dalam pencarian informasi maupun keputusan pembelian.

Kata kunci: Aplikasi Belanja *Online*, Keputusan Pembelian, Kualitas Desain, Pencarian Informasi, Toko *Online*.

***THE INFLUENCE OF ONLINE SHOPPING APPLICATION
DESIGN QUALITY ON CONSUMER BENEFITS FEELING IN
INFORMATION SEARCH AND PURCHASE DECISIONS***

Bima Sakti Santoso

ABSTRACT

The internet has influenced the lifestyle of many people in the world, including in Indonesia. The lifestyle change that stands out with the presence of this technology is online shopping. The rapid growth of the online shopping market has increased the growth of online shopping stores, including in Indonesia. This certainly creates fierce competition in this industry. One of the efforts made by online stores in facing this competition is to design a quality online shopping application. Quality application design includes technical quality, information quality, aesthetic quality and security quality. This study aims to determine whether the quality of online shopping application design affects consumer perceptions of its benefits for information retrieval and purchase decisions. This study involved 150 respondents who had shopped online through an online shopping application. Correlation analysis and factor analysis were used to develop measuring instruments, while linear regression analysis was used to test hypotheses using SPSS software. The results showed that consumers' perceptions of the benefits of applications as a means of seeking information were only influenced by the quality of information. Meanwhile, application benefits for purchasing decisions are influenced by technical quality, information quality, security quality. Aesthetic qualities that prioritize an attractive visual appearance have no effect on shopping application users in search of information or purchase decisions.

Keywords: Online Shopping Application, Purchase Decision, Design Quality, Information Search, Online Shop.

Student of University Bakrie, Industrial Engineer

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Desain Aplikasi	9
2.1.1 Kualitas Teknis (<i>Technical Quality</i>)	9
2.1.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9
2.1.3 Kualitas Estetika (<i>Aesthetic Quality</i>)	10
2.1.4 Kualitas Keamanan (<i>Security Quality</i>).....	10
2.2 Manfaat situs belanja <i>online</i> untuk pencarian informasi.....	11
2.3 Pengaruh kualitas desain aplikasi belanja <i>online</i> pada manfaatnya dalam pencarian informasi.....	12
2.3.1 Kualitas Teknis (<i>Technical Quality</i>)	12
2.3.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	13
2.3.3 Kualitas Estetika (<i>Aesthetic Quality</i>)	13
2.3.4 Kualitas Keamanan (<i>Security Quality</i>).....	14
2.4 Manfaat situs belanja <i>online</i> untuk keputusan pembelian.....	15
2.5 Pengaruh kualitas desain aplikasi belanja <i>online</i> pada manfaatnya dalam keputusan pembelian.....	15
2.5.1 Kualitas Teknis (<i>Technical Quality</i>)	15
2.5.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	16
2.5.3 Kualitas Estetika (<i>Aesthetic Quality</i>)	17
2.5.4 Kualitas Keamanan (<i>Security Quality</i>).....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Berpikir Konseptual dan Hipotesis	19
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Objek Penelitian	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	21

3.4	Sumber Data Penelitian	21
3.5	Metode Pengumpulan Data	22
3.6	Metode Analisis Data	23
3.7	Kontruk Penelitian.....	24
3.8	Sistematika Penelitian	26
BAB IV 27		
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Hasil Penelitian	27
4.1.1	Profil Responden.....	27
4.2	Analisis Data	32
4.2.1	Uji Reliabilitas.....	32
4.2.2	Uji Validitas	34
4.2.3	Uji Validitas Kontruk.....	35
4.3	Analisis Deskriptif.....	36
4.3.1	Kualitas Teknis (<i>Technical Quality</i>)	36
4.3.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	37
4.3.3	Kualitas Estetika (<i>Aesthetic Quality</i>)	37
4.3.4	Kualitas Keamanan (<i>Security Quality</i>).....	38
4.3.5	Manfaat situs belanja untuk pencarian informasi	38
4.3.6	Manfaat situs belanja Untuk Keputusan Pembelian	39
4.4	Analisis Faktor	39
4.5	Analisis Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	40
4.5.1	Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya Dalam Pencarian Informasi	41
4.5.2	Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya Dalam Keputusan Pembelian.....	43
4.6	Koefisien Determinasi.....	45
4.7	Pembahasan.....	47
4.7.1	Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya Untuk Pencarian Informasi.....	47
4.7.2	Pengaruh Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya Untuk Keputusan Pembelian	48
SIMPULAN DAN SARAN.....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
5.3	Keterbatasan Penelitian	51
DAFTAR REFERENSI.....		52
LAMPIRAN		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Tampilan <i>Dashboard</i> pada situs belanja Shopee, Tokopedia dan Bukalapak.....	4
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Konseptual.....	19
Gambar 3.2 Sistematika Penelitian	26
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	27
Gambar 4.2 Kelompok Umur Responden.....	28
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	28
Gambar 4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	29
Gambar 4.5 Domisili Responden	29
Gambar 4.6 Pendapatan Responden.....	30
Gambar 4.7 Frekuensi Belanja <i>Online</i>	30
Gambar 4.8 Aplikasi Belanja yang Sering Digunakan	31
Gambar 4.9 Aplikasi Belanja yang Dimiliki Responden.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kontruk Penelitian	25
Tabel 4.1 Hasil Tabel Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.2 Hasil Tabel Uji Validitas	34
Tabel 4.3 Nilai Korelasi Antar Variabel	35
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Teknis	36
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	37
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Estetika	37
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Keamanan	38
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Manfaat Situs Belanja untuk Pencarian Informasi.....	38
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Manfaat Situs Belanja untuk Keputusan Pembelian..	39
Tabel 4.10 Analisis Faktor	40
Tabel 4.11 Multiple Regresi Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> Pada Manfaatnya untuk Pencarian Informasi	41
Tabel 4.12 Multiple Regresi Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya untuk Keputusan pembelian.....	43
Tabel 4.13 Determinasi Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> pada Manfaatnya untuk Pencarian Informasi	46
Tabel 4.14 Determinasi Kualitas Desain Aplikasi Belanja <i>Online</i> Pada Manfaatnya untuk Keputusan Pembelian.....	46