

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMESANAN *ONLINE*
YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN AWAL**

(Studi pada *Website* Hotel Solo Tiara di Surakarta)



**Diajukan untuk Melengkapi Tugas – tugas dan Memenuhi Syarat – syarat
untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun Oleh:

ALFINA TARNISA PUTRI

F 0 2 1 1 0 1 0

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

commit to user
2016

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMESANAN *ONLINE*
YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN AWAL****(Studi pada *Website* Hotel Solo Tiara di Surakarta)****ALFINA TARNISA PUTRI****NIM. F0211010**

Pertumbuhan persaingan mendorong para pelaku bisnis perhotelan untuk sepenuhnya memanfaatkan *website* mereka sebagai salah satu alat pemasaran. Penelitian ini menguji hubungan kepercayaan awal pelanggan yang belum mempunyai pengalaman terhadap kualitas *website* sebuah hotel yang diharapkan dapat menimbulkan niat untuk melakukan pemesanan *online*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas *website*, kepercayaan awal dan niat pemesanan *online*.

Populasi penelitian ini adalah pengunjung Hotel Solo Tiara yang belum pernah melakukan pemesanan *online* melalui *website* Hotel Solo Tiara. Sampel diambil sebanyak 200 responden dengan teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan analasi SEM dengan bantuan AMOS 20.0 for windows. Sedangkan, pengujian mediasi dilakukan dengan *Sobel Test*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas *website* berpengaruh terhadap kepercayaan awal. Kepercayaan awal berpengaruh terhadap niat pembelian *online*. Kualitas *website* berpengaruh terhadap niat pembelian *online*. Kepercayaan awal memediasi hubungan antara kualitas *website* dan niat pembelian *online*. Studi ini memiliki keterbatasan meliputi terbatasnya objek penelitian dan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menguji objek penelitian yang berbeda.

Kata kunci : Kualitas *website*, kepercayaan awal, niat pemesanan *online*.

commit to user

ABSTRACT**INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY TO INITIAL TRUST AND ONLINE
BOOKING INTENTION****(Studies on the Website Solo Tiara Hotel in Surakarta)****ALFINA TARNISA PUTRI****NIM. F0211010**

Growing competitiveness encourage businessmen hotels to fully take advantage of their website as one of the marketing tools. This study aims to analyze the relationship of initial trust customers who don't have experience of the quality of a hotel website that is lead to an intention to make booking online. The variables used in this study is the website quality, the initial trust and online purchase intention.

The population of this study is Hotel Solo Tiara visitors who have never made a booking online of the website Hotel Solo Tiara. The sample consisted of 200 respondents by sample collection technique is purposive sampling. Hypothesis testing using SEM analysis of AMOS 20.0 for windows. Meanwhile, mediation test using Sobel Test.

The test result of this study shows that the quality of the website affect customer's initial trust. Initial trust affects online booking intention. Website Quality affects online purchase intention. Initial trust mediates the relationship between the quality of the website and online purchase intention. This study has limitations include the object of this research and expected for future studies can examine with different research objects.

Keywords: website quality, initial trust, online booking intention.

HALAMAN PERSETUJUAN

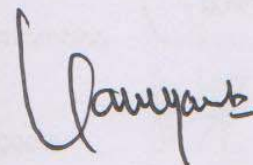
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMESANAN *ONLINE*
YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN AWAL**

(Studi pada *Website* Hotel Solo Tiara di Surakarta)

Disusun oleh:
Alfina Tarnisa Putri
NIM. F0211010

Surakarta, 18 Mei 2016
Disetujui dan diterima oleh
Dosen pembimbing



Haryanto, S.E., M.Si.
197403092006041001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP NIAT PEMESANAN ONLINE YANG
DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN AWAL**

(Studi pada website Hotel Solo Tiara di Surakarta)

Atas nama mahasiswa: **Alfina Tarnisa Putri** (NIM. F0211010)

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Surakarta, 4 Juni 2016

Tim Penguji Skripsi

1. Dr. Budhi Haryanto, MM.
NIP. 19600904 198601 1 001

Sebagai Ketua

2. Haryanto, SE. M.Si
NIP 19740309 200604 1 001

Sebagai Pembimbing

3. Drs. Dwi Hastjaria K B.MM
NIP 19591127 198601 1 001

Sebagai Anggota

Disahkan oleh
Ketua Program Studi Manajemen



Reza Rahardian, S.E. M.Si.
NIP. 197406092000121001

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret:

Nama : ALFINA TARNISA PUTRI

NIM : F0211010

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT
PEMESANAN *ONLINE* YANG DIMEDIASI OLEH
KEPERCAYAAN AWAL

Studi pada *Website* Hotel Solo Tiara di Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah
benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/
saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan
gelar sarjananya.

Demikian pemyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Mei 2016

Mahasiswa



Alfina Tarnisa Putri
NIM. F0211010

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Keluarga tercinta yaitu Ayah Alm. Untoro Tarlasmoyo dan Ayah Wahyu Widayadi, Ibu Mahanani Parinawati, dan Adik Dwiva Amalia Tarvianty yang selalu menjadi motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.

commit to user

HALAMAN MOTTO

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.

(Al-Mujadillah:11)

“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Dan orang-orang yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan”.

(Mario Teguh)

“Pendidikan merupakan senjata yang paling mematikan di dunia, karena dengan Pendidikan mampu mengubah dunia”.

(Nelson Mandela)

“Orang yang berhenti belajar adalah orang yang lanjut usia, walaupun umurnya masih muda. Namun, orang yang tidak pernah berhenti belajar, maka akan selamanya menjadi pemuda”.

(Henry Ford)

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT telah banyak mengkaruniakan nikmat-Nya yang tak terhitung, salah satunya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMESANAN *ONLINE* YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN AWAL (Studi pada *Website* Hotel Solo Tiara).**” Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis haturkan pula penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sejak masa persiapan hingga akhir penusunan skripsi ini. Secara khusus, penghargaan dan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Reza Rahardian, SE, M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Haryanto, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek , selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis sepanjang menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Ayah Wahyu Widayadi dan Ibuku Mahanani Parinawati yang tercinta, tidak pernah berhenti untuk memberikan dukungan serta mendoakanku hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Adikku-adikku khususnya Dwiva Amalia dan Theresa Natalie yang selalu memberikan semangat.
7. Sahabat-sahabat *Secisong* adalah Safitri, Diandra, dan Almira selalu menemani saat suka maupun duka.

commit to user

8. Sahabat-sahabatku *Tomodachi* yang terbaik dan telah banyak meenami maupun membantu dalam segala hal sampai tersusunnya skripsi ini.
9. Teman-teman MPC yang sudah banyak menghibur dan memberikan semangat dalam segala hal.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2011 yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi.
11. Sahabat UNIBA Fakultas Hukum 2013 khususnya Nerisanova dan Fitriyani yang selalu tanpa henti memberikan dukungan.
12. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, apabila ada kata yang tidak berkenan, penulis mohon maaf. Penulis juga mengharapkan kritik dan sarannya yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Amin.

Surakarta, 17 Februari 2016

Alfina Tarnisa Putri

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Pernyataan.....	vi
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Grafik	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7

commit to user

1.4 Manfaat Penelitian	8
------------------------------	---

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	9
-------------------------	---

2.1.1 Kualitas Website	9
------------------------------	---

2.1.2 Kepercayaan Awal	12
------------------------------	----

2.1.3 Niat Pemesanan Online	14
-----------------------------------	----

2.2 Posisi Studi.....	15
-----------------------	----

2.3 Hipotesis Penelitian	17
--------------------------------	----

2.4 Kerangka Pemikiran	25
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian.....	27
----------------------------	----

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	28
---	----

3.3 Metode dan Analisis Data	29
------------------------------------	----

3.3.1 Uji Validitas	30
---------------------------	----

3.3.2 Uji Reliabilitas	30
------------------------------	----

3.3.3 Pengujian Model	30
-----------------------------	----

3.3.4 pengujian Hipotesis.....	32
--------------------------------	----

3.3.2 Pengujian Mediasi.....	33
------------------------------	----

3.4 Definisi Operasional.....	33
-------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Obyek Penelitian.....	38
4.2 Deskripsi Responden.....	38
4.3 Tanggapan Responden	41
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	47
4.5 Uji <i>Outlier</i>	53
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas setelah <i>Outlier</i>	56
4.7 Uji Normalitas	59
4.8 <i>Pengujian Measurement of Fit Model</i>	59
4.9 Pengujian Hipotesis.....	67
4.10 Pengujian Mediasi.....	70
4.11 Pembahasan.....	70

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pertumbuhan Hotel di Solo	4
1.2 Pertumbuhan hunian Hotel Solo Tiara	6
2.1 Posisi Studi	16
4.1 Jenis Kelamin Responden	39
4.2 Status Responden	39
4.3 Usia Responden	39
4.4 Pendidikan Responden	40
4.5 Pekerjaan Responden	40
4.6 Penghasilan Responden	41
4.7 Pendidikan Terakhir Responden	41
4.8 Tanggapan Responden (<i>Usability</i>)	42
4.9 Tanggapan Responden (<i>Functionality</i>)	43
4.10 Tanggapan Responden (<i>Perceived Security</i>)	44
4.11 Tanggapan Responden (<i>Integrity</i>)	45
4.12 Tanggapan Responden (<i>Benevolence</i>)	45

commit to user

4.13 Tanggapan Responden (<i>Ability</i>).....	46
4.14 Tanggapan Responden (Niat Pembelian Online)	47
4.15 Hasil Uji Validitas (Sampel Kecil)	49
4.16 Hasil Uji Reliabilitas (Sampel Kecil)	50
4.17 Hasil Uji Validitas (Sampel Besar).....	52
4.18 Hasil Uji Reliabilitas (Sampel Besar).....	53
4.19 Hasil Uji Outlier (Tahap 1).....	54
4.20 Hasil Uji Outlier (Tahap 2).....	54
4.21 Hasil Uji Outlier (Tahap 3).....	55
4.22 Hasil Uji Outlier (Tahap 4).....	55
4.23 Hasil Uji Validitas	57
4.24 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.25 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	59
4.26 Hasil <i>Measurement of Fit Model</i>	60
4.27 Hasil <i>Measurement of Fit Model</i> Modifikasi	64
4.28 Hasil <i>Path Coefficients</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	25
4.1 Model Hasil Penelitian	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Data Validitas

Lampiran 4. Data Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji SEM

Lampiran 6 Data Validitas dan Data Reliabilitas

