



[Home](#) > [Vol 6, No 1 \(2021\)](#) > [Asmita](#)

Pengaruh kualitas situs web terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan toko online

Rinu Asmita, Tetra Hidayati, Asnawati Asnawati

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas website terhadap kepercayaan pelanggan toko online, (2) pengaruh website terhadap loyalitas pelanggan toko online, dan (3) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan toko online. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi penelitian adalah orang-orang yang pernah melakukan transaksi di tokopedia.com. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan 110 responden. Data angket yang terkumpul telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas website berpengaruh positif terhadap kepercayaan dengan nilai signifikansi uji-t lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan; (2) kualitas website berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi uji-t lebih kecil dari tingkat signifikansi di set; (3) kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi uji-f lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan.

Keywords

Kualitas situs web; memercayai; loyalitas

References

Agustiono dan Sumarno. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang. *Majalah Ilmiah Kopertis*, 1(1): h; 1-18.

Aryani, D. dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2): h; 114-126.

Barnes, Susan, & Vidgen, Richard. 2000. WebQual: An Exploration of Website Quality ECIS 2000 Proceedings, Paper 74.

- Barnes, Susan, & Vidgen, Richard. 2002. An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127. UK: University of Bath.
- Ellena, Frieda. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen*. h.22
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gregg dan Walczak. 2010. The relationship between website quality, trust and price premiums at online auctions.
- IWS. 2017. <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm>. Diakses pada 12 februari 2017
- Kartajaya, Hermawan. 2010. Perjalanan Pemikiran Konsep Pemasaran
- Kartajaya, Hermawan: Dari Indonesia untuk Dunia; Redefinisi, Simplifikasi, dan Futurisasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kusnendi. 2008. Model_model persamaan Struktural. Bandung : Alfabeta, page 147-148
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Lee. 2000. The effect of negative consumer feedback on prices in Internet auction markets. In Proc. of the twenty-first international conference on information systems (pp. 286–287).
- Lovelock, Christopher. & Wright, Laurent K. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Indeks-Prentice Hall (133)
- Pearson, Chris. 2009. http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html. Diakses pada 10 februari 2017
- Riduan dan Engkos. 2012. Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis. Yogyakarta : Andi. page : 1-2
- Sugandini. 2010. <http://sugandinasdono.blogspot.co.id/2010/10/loyalitas-konsumen.html> (diakses pada 17 februari 2017)
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. 2015. Marketing In Practice. Samarinda: KP Books (KPG)
- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- Usman, Husaini. 2009. Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan (edisi ketiga). Jakarta : Bumi Aksara.
- WEB, SIMILAR. 2017. <https://www.similarweb.com/website/tokopedia.com> (diakses pada 24 februari 2017)

Widyaningtyas., R. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas dan Dampaknya pada Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Kereta Api HARINA (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Yudaruddin, Rizky. 2014. Statistik Ekonomi. Yogyakarta : Interpena

DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jimm.v6i1.5369>

Refbacks

- There are currently no refbacks.

Copyright (c) 2021 Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)

[JIMM is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#)