

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *ONLINE***

(Studi Kasus Konsumen Lazada di FEB UMY)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna

memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu

Pada Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

Andy Agustiansyah

NPM: 20140730257

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Andy Agustiansyah
Nomor Mahasiswa : 20140730257
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* (Studi Kasus Pada Konsumen Lazada di FEB UMY)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2019

Yang membuat pernyataan,



Andy Agustiansyah

MOTTO

“Walaupun hanya tersisa 1 menit kesempatan dalam hidupmu, ambil dan hajar terus jangan pernah mengeluh dan menyerah. Lakukan sebisa mungkin dan yang terbaik sekarang seolah besok sudah tidak ada kesempatan tersisa”

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا...

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Al-Qur’an surat Al-Insyirah: 6).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, pertama saya haturkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak nikmat dan kesempatan sehingga Saya bisa menyelesaikan tugas saya sebagai anak dan tugas saya sebagai penuntut ilmu di Universitas ini.

“Tak lupa juga saya ucapkan terimakasih banyak kepada kedua orang tua karena dalam penulisan skripsi murni bantuan dari 2 manusia berhati malaikat yang dikirim Allah, yaitu papa dan mama” mereka bagaikan 2 sayap yang jika salah satu terluka maka yang satunya pun akan ikut terluka. Tanpa mereka saya tidak bisa

terbang dan bangkit.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan keluarga yang tidak pernah lupa untuk mendoakan anaknya disetiap waktu dalam sujud dan doanya

Terima kasih

sekali lagi buat orang tua saya, ini bukti kalau Andy bisa. Untuk kedua orang tua ku tercinta, yang memberikan semangat dan motivasinya setiap hari.

(Syamsuddin Husen dan Sry wardianti)

KATA PENGANTAR

مبجراً لأن محمراً لله سبب

Assalamu'alaikumwr. wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, Sahabat dan pengikutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA., Selaku Kepala Program Studi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Mukhlis Rahmanto, Lc..MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Drs.Muhsin Hariyanto,.M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan

bimbingan yang sangat berarti kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

6. Terimakasih untuk teman-teman dari fakultas FEB yang membantu dalam menyebarluaskan kuesioner pada saat melakukan penelitian.
7. Seluruh dosen Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan ilmunya.
8. Untuk teman-teman kelas EPI E 2014 yang telah memberi banyak kenangan selama perkuliahan, kalian takkan terlupakan
9. Sebagai peneliti kami sadar, bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah. Apabila ditemukan kesalahan dan banyak kekurangan dalam skripsi ini, kritik dan saran selalu peneliti harapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Dan semoga skripsi ini ada nilai manfaatnya untuk semua pihak.

Wassalamu'alaikum wr.wb,

Yogyakarta, Maret 2019

Peneliti,

Andy Agustiansyah

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0534b/U/1987 :

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Tsa	◌s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	Cha	h◌	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	Ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Dzal	dh	De dan ha
ر	Ra	r	Er
ز	Za	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sh	Es dan ha
ص	Shad	s◌	Es (dengan titik di bawah)
ط	Dlat	d◌	De (dengan titik di bawah)
ظ	Tha	t◌	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dha	z◌	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	gh	Ge dan ha
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wawu	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
 - b. Vokal rangkap (أَيُّ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = *al-fātihah*), (الْعُلُوم = *al-'ulūm*) dan (الْقِيَمَةُ = *qīmah*).

4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدُّ = *h□addun*), (سَدُّ = *saddun*), (طَيِّبٌ = *t□ayyib*).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْتُ = *al-bayt*), (السَّمَاءُ = *al-samā'*).
6. *Tā' marbūṭah* mati atau yang dibaca seperti ber-*h□arakat sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *tā' marbūṭah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُوْيَةٌ = *ru'yah al-hilāl* atau *ru'yatul hilāl*).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُوْيَةٌ = *ru'yah*), (فُقُهَاءُ = *fuqahā'*).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	16
A. Tinjauan Pustaka	16
B. Kerangka Teoritik.....	21
1. Perilaku Konsumen	21
2. Faktor Emosional	27
3. Kualitas Pelayanan.....	30
4. Keputusan Pembelian <i>Online</i>	35
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Waktu Penelitian	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder.....	41

C. Populasi dan Sample	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	42
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Definisi Variabel	44
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	44
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	45
F. Pengujian Instrumen	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	46
G. Teknik Analisis Data	47
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
H. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum	50
1. Sejarah Perusahaan	50
2. Visi Perusahaan	52
3. Misi Perusahaan	52
4. Model Bisnis Toko <i>Online</i> Lazada	53
B. Karakteristik Responden	54
C. Hasil Analisis Data	57
1. Pengujian <i>Outer Model</i>	54
2. Pengujian <i>Inner Model</i>	66
D. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN 1	IV

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Posisi E-commerce Indonesia Di ASEAN 2018.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengaduan Toko Online	10
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Jumlah Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan	56
Tabel 4.5 Jumlah responden berdasarkan jurusan.....	56
Tabel 4.6 Loading Factor	62
Tabel 4.7 Korelasi Nilai Cross Loading.....	63
Tabel 4.8 Reliabilitas Konstruk.....	65
Tabel 4.9 Fit Model.....	65
Tabel 4.10 R Square Model PLS	68
Tabel 4.11 Path Coefficient.....	70
Tabel 5.1 Tabulasi	IX
Tabel 5.2 Validitas Discriminant	X
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas	XI
Tabel 5.4 R Square Model PLS	XII
Tabel 5.5 Path Coefficient.....	XII

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Website Ranking di Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Persentase Pengunjung Website Lazada	4
Gambar 1.3 Tingkat kunjungan konsumen di Lazada pada 2018.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Spesifikasi Model PLS	58
Gambar 4.2 Hasil Estimasi Model PLS – <i>Algorithm 1</i>	59
Gambar 4.3 Hasil estimasi model PLS – <i>Algorithm 2</i>	60
Gambar 4.4 Hasil estimasi model PLS - <i>Algorithm 3</i>	61
Gambar 4.5 Hasil Olah Data Model Struktural (Inner Model) february,2019	66
Gambar 5.1 Validitas Convergen.....	X
Gambar 5.2 Hasil Olah Data Composite Reliabel	XI
Gambar 5.3 Hasil Turnitin	XIII