

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur diberikan kepada Tuhan Yang Mahakuasa, Yesus Kristus atas semua berkat yang telah diberikan oleh-Nya. Tanpa kasih sayang, rahmat, dan kemurahan-Nya yang tiada akhir, penulis tidak akan dapat menyelesaikan makalah akhir ini.

Tugas akhir ini bertajuk “PENGARUH *SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO PURCHASE* PERUSAHAAN *E-COMMERCE* LAZADA YANG DI MEDIASI OLEH *CUSTOMER TRUST*” bertujuan untuk memenuhi persyaratan akhir untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selain itu, tugas akhir ini juga memfasilitasi proses pembelajaran dan perluasan wawasan pengetahuan.

Penulis mengucapkan terima kasih atas pembimbing yang terkasih, Isana S.C. Meranga, S.P., M.M. yang telah dengan murah hati dan sabar membagikan ilmunya dan dibimbing selama pembuatan tugas akhir ini. Tanpa kebaikan dan dukungannya, penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak, maka tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen sekaligus pembimbing tugas akhir saya.
3. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. sebagai pembimbing akademik saya.
4. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. dan Ir. Dewi Sri Surya Wuisan, M.M. sebagai Penguji tugas akhir saya.
5. Seluruh dosen yang telah mendidik dan membagi ilmunya selama masa studi di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh staff dan karyawan *Business School* yang telah membantu penulis dalam kegiatan administrasi.
7. Papi, mami, Ce Jessica, dan Dharma yang selalu ada untuk saya, yang tidak pernah mengakhiri doanya untuk saya, dukungan, dan motivasi, yang membuat tugas akhir ini terlaksanakan.

8. Ci Gracia, sebagai mentor yang selalu membantu saya dengan kehidupan perkuliahan dari awal UPH Fest hingga selesai.
9. Keluarga kedua sekaligus teman-teman seperjuangan saya di UPH, Lisa Sanjaya, Stephanie Ophelia, Jesica Laura, Hendry Tanoko, Cindy Boen, Devin Adrian, Vania Devina, Ricky Dedy, dan Ricky Putra, Terima kasih dari awal masuk perkuliahan ini telah memberikan hari-hari yang menyenangkan, canda tawa yang tak akan terlupakan, dorongan besar, dan dukungan besar setiap saya butuhkan.
10. Teman-teman acara GIFT2 yang telah memberikan saya pengalaman baru dari kehidupan perkuliahan.
11. Teman-teman LO UPH Fest yang juga telah memberikan saya pengalaman baru dari kehidupan perkuliahan.
12. Sahabat SMA saya yang ada di UPH, Clara Alverina, Jarean Tjen, Ellysia Gunawan yang telah menemani saya selama masa perkuliahan.
13. Semua teman kelas saya sewaktu kuliah dari semester satu hingga semester akhir.
14. Kepada Bobata dan Perpustakaan UPH yang memberikan tempat yang baik selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
15. Tak terhitung banyaknya pihak yang telah sangat membantu saya dalam menyelesaikan makalah ini, yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Terakhir, penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas tugas akhir ini, saran dan kritik sangat diapresiasi. Penulis berharap tugas akhir penelitian ini dapat bermanfaat untuk keperluan apapun dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 14 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

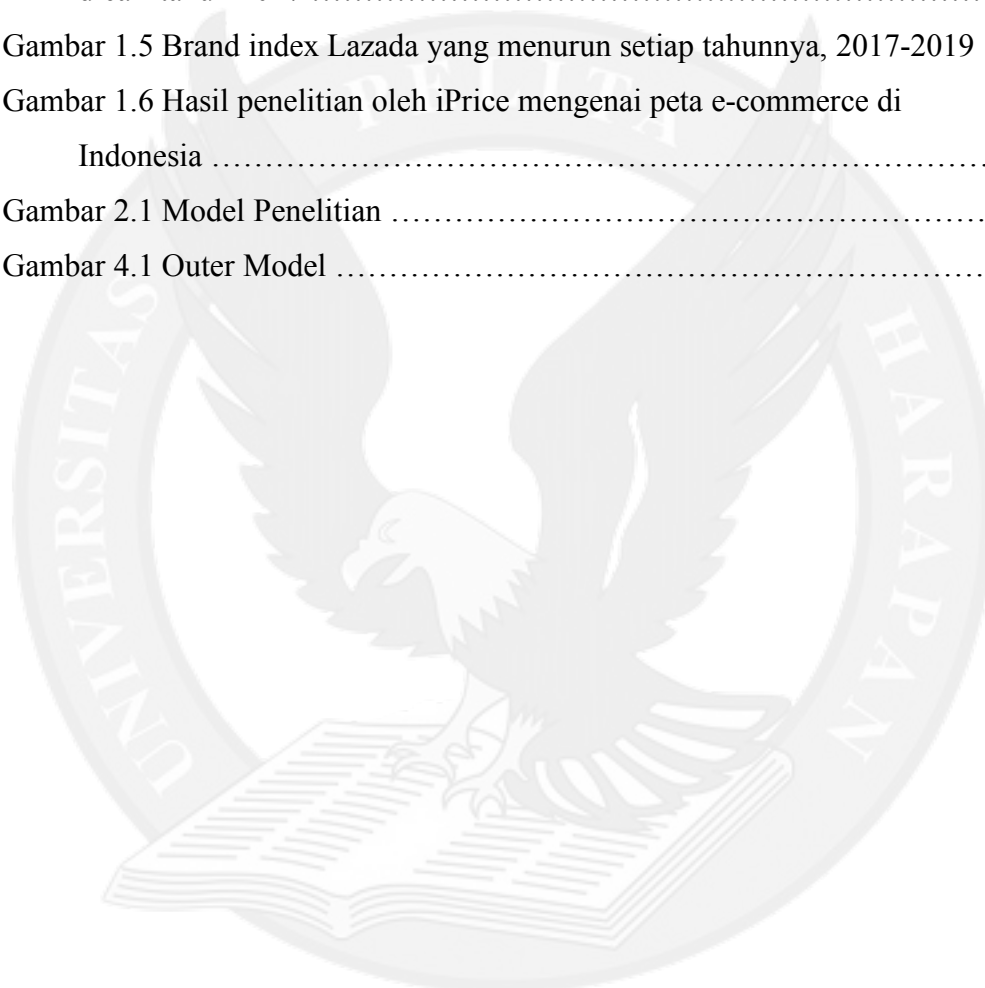
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	5
1.3. Tujuan penelitian.....	6
1.4. Manfaat penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Akademisi.....	7
1.4.2 Bagi Praktisi.....	7
1.5. Batasan penelitian.....	7
1.6. Sistematika pembahasan.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Technology Acceptance Model.....	9
2.2 Quality.....	10
2.3 System Quality.....	11
2.4 Information Quality.....	12
2.5 Service Quality.....	14
2.6 Customer Trust.....	16
2.7 Intention to Purchase.....	17
2.8 Hubungan system quality terhadap customer trust.....	18
2.9 Hubungan information quality terhadap customer trust.....	19
2.10 Hubungan service quality terhadap customer trust.....	19
2.11 Hubungan antara customer trust terhadap customer intention.....	20
2.12 Model Penelitian dan Hipotesis penelitian.....	21

2.12.1	Model Penelitian .....	21
2.12.2	Hipotesis Penelitian .....	21
BAB III	.....	23
METODE PENELITIAN	.....	23
3.1	Paradigma penelitian.....	23
3.2	Desain Penelitian .....	24
3.2	Populasi dan sampel.....	24
3.2.1	Populasi .....	24
3.2.2	Sampel .....	25
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	25
3.3	Pengukuran variable.....	26
3.4	Definisi Konseptual dan Operasional .....	27
3.5	Skala Pengukuran.....	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7	Unit Analisis Data.....	33
3.8	Teknik Analisa Data.....	33
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	34
3.8.2	Statistik Inferensial .....	35
3.9	Goodness of the data.....	36
3.9.1	Validitas.....	36
3.9.2	Reliability .....	37
CHAPTER IV	.....	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	39
4.1	Profil Responden.....	39
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.1.3	Responden Berdasarkan Profesi .....	40
4.1.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan E-commerce Lazada	41
4.2	Uji Pendahuluan.....	42
4.3	Uji Pendahuluan Validitas.....	42
4.3.1	Uji Pendahuluan Validitas Konvergen.....	42
4.3.2	Uji Pendahuluan Validitas Diskriminan.....	45
4.3.3	Uji Pendahuluan Reliabilitas .....	46
4.4	Uji Aktual.....	48
4.5	Statistik Deskriptif .....	48

4.5.1	System Quality.....	49
4.5.2	Information Quality.....	51
4.5.3	Service Quality.....	52
4.5.4	Customer Trust.....	53
4.5.5	Intention to Purchase.....	54
4.6	Statistik Inferensial .....	56
4.6.1	Uji Aktual Validitas Konvergen (Round I) .....	56
4.6.2	Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round I).....	58
4.6.3	Uji Aktual Validitas Konvergen (Round II).....	59
4.6.4	Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round II).....	61
4.6.5	Uji Aktual Validitas Konvergen (Round III).....	62
4.6.6	Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round III).....	64
4.7	Uji Aktual Reliabilitas.....	64
4.8	Common Method Bias .....	65
4.9	Outer Model.....	68
4.10	Pengujian Hipotesis.....	68
4.11	Pembahasan .....	70
BAB V	.....	73
KESIMPULAN	.....	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Implikasi Manajerial .....	73
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya .....	75
REFERENSI		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna internet pada januari 2020 di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Hasil survei oleh Jakpat .....	2
Gambar 1.3 Hasil survei <i>e-commerce</i> yang paling sering digunakan oleh APJII.	3
Gambar 1.4 Hasil penelitian oleh iPrice terhadap <i>e-commerce</i> paling banyak dicari tahun 2017 .....	4
Gambar 1.5 Brand index Lazada yang menurun setiap tahunnya, 2017-2019 ...	5
Gambar 1.6 Hasil penelitian oleh iPrice mengenai peta <i>e-commerce</i> di Indonesia .....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Outer Model .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional untuk Setiap Variabel .....	27
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert .....	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi .....	40
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan E-commerce Lazada .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen (System Quality) .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen (Information Quality) ...	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen (Service Quality) .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen (Customer Trust) .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen (Intention to Purchase) ..	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Konvergen AVE .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Pendahuluan Validitas Diskriminan .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Pendahuluan <i>Composite Reliability</i> .....	47
Tabel 4.13 Hasil Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4.14 Hasil Statistik Deskriptif <i>System Quality</i> .....	49
Tabel 4.15 Hasil Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> .....	51
Tabel 4.16 Hasil Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i> .....	52
Tabel 4.17 Hasil Statistik Deskriptif <i>Customer Trust</i> .....	53
Tabel 4.18 Hasil Statistik Deskriptif <i>Intention to Purchase</i> .....	55
Tabel 4.19 Uji Aktual Validitas Kovergen (Round I) .....	57
Tabel 4.20 Uji Aktual Validitas Kovergen AVE (Round I) .....	58
Tabel 4.21 Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round I) .....	59
Tabel 4.22 Uji Aktual Validitas Kovergen (Round II) .....	59
Tabel 4.23 Uji Aktual Validitas Kovergen AVE (Round II) .....	61
Tabel 4.24 Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round II) .....	61
Tabel 4.25 Uji Aktual Validitas Kovergen (Round III) .....	62
Tabel 4.26 Uji Aktual Validitas Kovergen AVE (Round III) .....	63
Tabel 4.27 Uji Aktual Validitas Diskriminan (Round II) .....	64

Tabel 4.28 Uji Aktual Reliabilitas .....	65
Tabel 4.29 Hasil Nilai Outer VIF .....	66
Tabel 4.30 Hasil Nilai Inner VIF .....	67

