

Analisis pengaruh situs web orientasi pelanggan dan kualitas situs web terhadap niat pembelian. Peran dari kepribadian situs web (Studi kasus zalora.co.id) = Effects of web site customer orientation and web site quality on purchase intention. The role of web site personality (Case study zalora.co.id)

Frindra Dwi Setio Anggoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347072&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh situs web orientasi pelanggan dan kualitas situs web terhadap niat pembelian. Selain itu dianalisis pula pengaruh dimensi kepribadian situs web terhadap situs web orientasi pelanggan dan kualitas situs web. Pengolahan data penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling dengan program LISREL 8.54. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi genuineness, solidity, sophisticated, dan kualitas situs web signifikan mempengaruhi situs web orientasi pelanggan. Disamping itu, dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas situs web adalah genuineness, solidity, sophisticated, unpleasant. Lebih lanjut lagi berdasarkan hasil standard solution didapatkan bahwa situs web orientasi pelanggan lebih kuat berpengaruh terhadap niat pembelian pengunjung situs zalora. Oleh karena itu, cara yang dilakukan agar niat pembelian pengunjung situs zalora meningkat adalah melalui peningkatan situs web menjadi lebih berorientasi pelanggan melalui faktor-faktor yang mempengaruhinya.This research discusses the effects of web site customer orientation and web site quality on purchase intention. Further, The influence of personality dimensions on the web site customer orientation and web site quality will be also considered. Structural Equation Modeling with LISREL program 8.54 has been used to process the data. The results showed that the dimensional Genuineness, Solidity, Sophisticated, and web site quality significantly affect web site customer orientation. In addition, the dimensions which have a significant effect on the web site quality are Genuineness, Solidity, Sophisticated, and Unpleasant. Furthermore based on the results of standard solution obtained that the web site customer orientation has stronger influence on purchase intentions of zalora's site visitors. Therefore, the way to increase purchase intent of zalora's site visitors is through improving the website to be more customer-oriented through the factors that influence it.