

Analisa preferensi konsumen terhadap atribut situs e-retailer dengan menggunakan aplikasi conjoint analysis dan cluster analysis =
Consumer preference analysis of e-retailer attributes with the applications of conjoint and cluster analysis / Anindya Hassanti Tamin

Anindya Hassanti Tamin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368540&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi, fenomena internet memiliki peran yang sangat penting. Di Indonesia sendiri, fenomena internet cukup berkembang sangat pesat dalam 12 tahun terakhir ini. Salah satu fenomena yang berkembang seiring dengan peningkatan penggunaan internet adalah tumbuhnya e-commerce. Salah satu tipe situs e-commerce di Indonesia yang sedang marak adalah situs e-retailer. Walaupun e-commerce di Indonesia meningkat setiap tahunnya ternyata masih banyak sekali orang yang masih ragu untuk melakukan transaksi pada suatu situs online. Menurut salah satu penelitian mengatakan bahwa konsumen memberanikan diri untuk berbelanja pada suatu situs yang memiliki rekomendasi yang baik. Sehingga kepuasan pelanggan memiliki peran sangat besar. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan analisa preferensi konsumen terhadap atribut situs e-retailer secara komprehensif yang ditinjau dari faktor teknologi, faktor berbelanja dan faktor produk. Penelitian ini dilakukan terhadap 124 pengguna situs e-retailer yang tinggal di Jabodetabek. Adapun metode yang digunakan adalah Conjoint analysis serta Cluster analysis untuk menentukan segmentasi. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa urutan aspek dari yang paling penting pada sebuah situs e-retailer adalah keragaman produk yang ditawarkan, keamanan situs e-retailer, kepercayaan konsumen, Kenyamanan berbelanja, nilai dari produk yang dibeli, pengiriman produ, privasi data konsumen dan yang terakhir adalah fitur dan desain situs.

ABSTRACT

Along with the development of technology, the Internet phenomenon has a very important role in our everyday life. In Indonesia, this phenomenon is developing very rapidly in the past 12 years. Another phenomenon that is growing along with the use of the Internet is e-commerce. One of e-commerce sites that are emerging in Indonesia is e-retailer. Although e-commerce in Indonesia is increasing every year there are still many people who are reluctant to do transactions on an online site. According to a research, consumers are more attracted to a site that has a good recommendation. So the customer satisfaction has a very important role. Therefore, it would needed to analyze comprehensively the consumer preferences for attributes of the e-retailer sites in terms of technology factors, shopping factors and product factors. This study was conducted on 124 users of e-retailers who live in Jakarta,

Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi Area. The method used is Conjoint analysis and Cluster analysis to determine segmentation of consumers. The results of this study is that the three most important aspect of an e-retailer in order to increase the level of customer satisfaction is the diversity of products offered, followed by the security of e- retailers, and consumer's trust. These are followed by shopping convenience, the value of the product purchased, shipping, data privacy and features of the site.