

**PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPERCAYAAN
PADA NIAT PEMBELIAN KONSUMEN**

Studi pada Zalora.co.id

Dosen Pembimbing: Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt.



Oleh:

Galuh Pangesti Putro

08/265967/EK/17098

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2014**



F1

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPERCAYAAN PADA NIAT PEMBELIAN KONSUMEN

Oleh:

GALUH PANGESTI PUTRO

08/265967/EK/17098

Telah dipertahankan dan diuji di depan Dewan Penguji
pada tanggal **12 Desember 2014**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Skripsi
Merangkap Anggota Dewan Penguji

Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt.

Anggota Dewan Penguji

Diah Retno Wulandaru, Dra., M.B.A.

Rika Fatimah P.L, ST., M.Sc., Ph.D.

Tanggal **12 Desember 2014**

Mengetahui:



Sahid Susilo Nugroho, Dr., M.Sc.

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



F2

UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS PROGRAM SARJANA

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPERCAYAAN
PADA NIAT PEMBELIAN KONSUMEN**

Oleh:

GALUH PANGESTI PUTRO

08/265967/EK/17098

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik jangkauannya maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang pendidikan sarjana (S1).

Pembimbing

Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt.

Skripsi ini telah diserahkan kepada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada dan telah diterima sebagai syarat untuk memenuhi jenjang pendidikan sarjana (S1)

Yogyakarta, 12 Desember 2014

Ketua Jurusan Manajemen

Sahid Susilo Nugroho, Dr., M.Sc.
NIP. 196805221994031002



F3

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS GADJAH MADA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN KEPERCAYAAN
PADA NIAT PEMBELIAN KONSUMEN**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Desember 2014 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Gadjah Mada batal saya terima.

Yogyakarta, 12 Desember 2014
Yang membuat pernyataan

GALUH PANGESTI PUTRO

Saksi-saksi

Pembimbing Skripsi
Merangkap Anggota Dewan Penguji

Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt.

Anggota Dewan Penguji

Diah Retno Wulandaru, Dra., M.B.A.

Rika Fatimah/P.L, ST., M.Sc., Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi “

“Seorang sahabat adalah yang dapat mendengarkan lagu di dalam hatimu dan akan menyanyikan kembali takkala kau lupa akan bait-baitnya”

“Bunga yang tidak layu sepanjang jaman adalah kebajikan “

“Masa adalah panduan, masa depan adalah arah, dan masa kini adalah perjuangan”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

*Ayahanda dan ibundaku Tercinta
Yang Senantiasa Memberikan Doa, Dukungan,
Kasih sayang dan Cinta Yang Tiada Henti,
Untuk Abangku Tersayang
Untuk adikku tercinta
Yang Selalu Memberiku Dorongan dan Kekuatan
Saat Aku Mulai Letih
Dan Penyemangat Hidupku Yang Tak Pernah lelah
Mendampingiku Dengan Penuh Kesabaran dan Kesetiaan*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-servicescape* dan kepercayaan pada niat pembelian konsumen” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan dan pengarahan dari dosen-dosen pembimbing maupun bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Ibu Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu untuk berkonsultasi dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc., selaku dosen seminar pemasaran yang telah memberikan ilmu dasar dari penelitian bisnis dan memberikan tata cara penulisan penelitian di bidang pemasaran yang baik dan benar.
3. Drs. Andreas Budi Purnomo B, M.A., yang telah memberikan ilmu mengenai statistika bagi skripsi ini.
4. Dr. Rimawan yang telah memberikan ilmu mengenai dasar-dasar ekonometri yang sangat penting bagi skripsi ini.

5. Seluruh jajaran Dosen, staf, dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan di bidang pendidikan dengan berbagai fasilitas yang baik dan memuaskan.

Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, namun diharapkan hasil temuan dari skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, masukan dan saran sangat diperlukan bagi penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Februari 2015

Galuh Pangesti Putro