

Pengaruh Dalam Faktor Sistem Pembayaran Online Terhadap Minat Belanja Online dan Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Transaksi *E-Commerce*

Oleh :

Aisya Endar Winingsih

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Abstraksi

Penelitian yang penulis lakukan bertujuan untuk menganalisis variasi sistem pembayaran, keamanan sistem pembayaran dan kemudahan sistem pembayaran berpengaruh terhadap minat belanja konsumen (*intense to use*), minat belanja konsumen berpengaruh (*intense to use*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*), dan penggunaan nyata (*actual use*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variasi, keamanan, kemudahan, minat belanja online, perilaku konsumen, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey kepada para pengguna internet yang telah melakukan transaksi online dengan melakukan pembelian barang atau jasa dengan jumlah responden sebanyak 100 orang di wilayah Yogyakarta. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis *Struktural Equation Model* (SEM) dengan program *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Variasi system pembayaran online berpengaruh positif terhadap minat belanja online, 2) keamanan system pembayaran online berpengaruh positif terhadap minat belanja online, 3) kemudahan system pembayaran online berpengaruh positif terhadap minat belanja online, 4) Minat belanja online berpengaruh positif terhadap perilaku konsumen, 5) Perilaku konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja online.

Kata kunci : Variasi metode pembayaran, keamanan, kemudahan, minat belanja online, perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine analyze variation payment method, payment security system and easiness of payment system effect on intense to use, intense to use effect on actual use and the actual use effect on customer satisfaction.

Variables used to this research is a variation payment method, security system, easiness of payment method, intens of use, actual use and satisfaction. This research do with survey method to internet users had to use online transaction with buy many item and service with 100 responden at Yogyakarta region. And then the data analyze technique used to Structural Equation Model (SEM) and with Partial Least Square (PLS) program.

The results of this study indicate that 1) Variation of online payment system positively affect to intense of use on online shopping 2) Online payment system security positively affects to intense of use on online shopping 3) Ease of payment system have a positive affection to intense of use on online shopping 4) Intense of use has a positive effect to actual use 5. Actual use has a positive effect on customer satisfaction in online shopping.

Keywords : Variation payment method, security system, easiness, intense to use, actual use and satisfaction.