

**PENGARUH *ONLINE STORE ENVIRONMENT, CONSUMER
EMOTION, TRUST* TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
PENGUNJUNG LAZADA INDONESIA**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH

MARIA MONALISA TARIHORAN

NIM: 041112197

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE STORE ENVIRONMENT, CONSUMER EMOTION, TRUST* TERHADAP *PURCHASE INTENTION* PENGUNJUNG LAZADA INDONESIA

DIAJUKAN OLEH

MARIA MONALISA TARIHORAN

NIM: 041112197

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

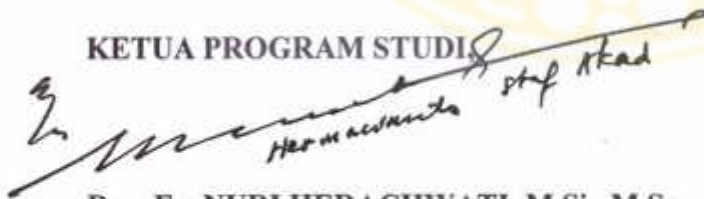
DOSEN PEMBIMBING,



PROF. DR. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE., MS.

TANGGAL 03 November 2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL 3-11-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Maria Monalisa Tarihoran, 041112197), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 22 Oktober 2015




Maria Monalisa Tarihoran

041112197

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena dengan kasih dan penyertaan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “*PENGARUH ONLINE STORE ENVIRONMENT, CONSUMER EMOTION, TRUST TERHADAP PURCHASE INTENTION PENGUNJUNG LAZADA INDONESIA*”. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga besar harapan penulis agar selanjutnya penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperdalam kajian keilmuan Manajemen Pemasaran.

Penulis menyadari banyak kendala yang dihadapi selama penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak atas segala bimbingan, kasih dan segenap waktu yang telah diberikan kepada penulis pada saat proses pembuatan hingga penulisan Skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Bapak Sri Gunawan, DBA. selaku ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dra. Nuri Herachwati, M,Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Prof. Dr. Sri Wahjuni Astuti, SE., MS. selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih untuk kasih, teguran, waktu dan tenaga untuk membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Drs. Hermawanto., M.Sc., MBA. selaku dosen wali penulis yang telah mendampingi penulis sejak memulai studi hingga menyelesaikan studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

6. Mamak dan adek penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Ko Diky dan Ci Linda sebagai orangtua rohani penulis beserta seluruh keluarga besar GBI Antiokhia yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar PD FEB dan adik-adik bimbing penulis yang senantiasa memberikan doa dan mendukung penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis.
10. Seluruh staf akademik, kemahasiswaan, Departemen Manajemen, dan ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
11. Seluruh Narasumber serta pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini atas bantuan dan dukungannya.
12. Seluruh teman-teman keluarga besar Manajemen yang telah memberikan dukungan serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang positif dari berbagai pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Surabaya, 22 Oktober 2015

Penulis