

***PHARMACEUTICAL E-COMMERCE : PENGARUH
PERCEIVED RISK, SWITCHING BARRIER, ALTERNATIVE
ATTRACTIVENESS, EXPLATORY BEHAVIOR dan SELF
EFFICACY TERHADAP SWITCHING INTENTION
METODE BERBELANJA DARI OFFLINE KE ONLINE
PADA APOTEK KIMIA FARMA***

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M)
pada Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



**oleh :
SAFRIDA WULANDARI
NIM : 041514353026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

***PHARMACEUTICAL E-COMMERCE : PENGARUH PERCEIVED RISK,
SWITCHING BARRIER, ALTERNATIVE ATTRACTIVENESS,
EXPLATORY BEHAVIOR dan SELF EFFICACY TERHADAP SWITCHING
INTENTION METODE BERBELANJA DARI OFFLINE KE ONLINE
PADA APOTEK KIMIA FARMA***

oleh :

Safrida Wulandari

NIM : 041514353026

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada
tanggal 24 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si
NIP.197503232006042001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si
NIP.196510251992032001
(Dosen Penguji I)
3. Prof. Dr. Tanti Handriana, M.Si
NIP.196905181993032001
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si
NIP.197407221999031001
(Dosen Penguji III)

Tanda Tangan:



Surabaya, 28 Januari 2020

Koordinator Program Studi,



Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si

NIP.197407221999031001

PERNYATAAN

Saya, Safrida Wulandari, NIM. 041514353026, menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar – benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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 saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Safrida Wulandari

Nim : 041514353026

DECLARATION

I, Safrida Wulandari, NIM. 041514353026, declare that:

1. My thesis is genuine and trully my own creation, and **not another's person** work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree at Airlangga University or in any other universities/ collages.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledge or reffered to buy quoting the **author's name and stated in the** references.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, January, 28th 2020



SAFRIDA WULANDARI

NIM. 041514353026

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWA, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Selama pelaksanaan dan pengerjaan tesis, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Gancar Candra Premananto S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dan Ketua Penguji pada sidang tesis.
2. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing tesis yang telah banyak memberikan masukan positif, meluangkan waktu untuk berdiskusi di antara kesibukan beliau dan memberikan bimbingan, semangat, serta wejangan kepada peneliti.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, S.E., M.S., Ibu Prof. Dr. Tanti Handriana, M.Si., Ibu Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si, dan Ibu Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan yang sangat berarti demi perbaikan penulisan tesis ini.
4. Mama Hj. Umi yang setia menemani asistensi dan menjaga si kecil, serta papa Kol (purn) dr. H. Suharsono. Sp.P. dan mertua ibu Hj. Unggul Wijayanti dan bapak H. rakijan, S.H. yang selalu memberikan dukungan motivasi serta doa yang tiada hentinya.
5. Suamiku Luthfi Wiraputra, S.T. yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan studi MM ini dan jagoan bunda Mas Asyraaf Fakhri Fisaputra yang selalu menemani bunda asistensi ke Surabaya.
6. Kakak kakakku Hj. Erllys Kurnia Hibayanti, S.T., H. Andhi Kusuma, S.E., Rasyid Wiraputra, S.H dan adikku Alya Aziza Wirananda
7. Geng Kece, Bang Ahmad Rendy Putra, mbak Farida Tri Hastuti, mbak Sekar Ayu Wulandari, dan kakak Allen Paradita Subagyo, terima kasih atas segala bantuan, motivasi, dan semangatnya selama menempuh pendidikan. Kakak kakak ketemu gede.

8. Seluruh dosen pengajar dan staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Airlangga (terutama untuk Ibu Rita, dan Ibu Rizqa) atas segala bantuan, keramahan, dan pelayanan yang diberikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan.
9. Terima kasih untuk teman-teman MM 45 atas kerjasama dan kekompakan selama perkuliahan.

Peneliti menyadari banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 28 Januari 2020

Safrida Wulandari

NIM. 041514353026