

ABSTRAK

Nama : Angelia Rinaldy
Program Studi : Kewirausahaan
Judul : Analisis Pengaruh Kredibilitas yang Dirasakan Terhadap Intensi Perilaku dan Dampaknya Terhadap Perilaku Penggunaan Pada Pengguna Pasar Online Industri Retail di DKI Jakarta

Peningkatan penggunaan pasar *online* industri retail untuk melakukan transaksi di Indonesia jika dibandingkan dengan negara lain masih rendah. Salah satu faktor yang memengaruhi ialah kredibilitas yang dirasakan masih kurang baik. Adanya permasalahan seperti perbedaan produk yang diterima dengan deskripsi produk, orisinalitas yang diragukan, dan sebagainya pada saat melakukan transaksi di pasar *online* industri retail menurunkan kredibilitas yang dirasakan pengguna terhadap pasar *online* industri retail. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor kredibilitas yang dirasakan terhadap intensi perilaku dan dampaknya terhadap perilaku penggunaan pasar *online* industri retail. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan alat SmartPLS versi 3.2.7. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 orang pengguna pasar *online* industri retail di DKI Jakarta. Uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kredibilitas yang dirasakan terhadap intensi perilaku dan pengaruh yang signifikan dan positif intensi perilaku terhadap perilaku penggunaan pasar *online* industri retail. Saran dalam penelitian ini adalah untuk perusahaan pasar *online* industri retail di DKI Jakarta untuk menjadikan kredibilitas sebagai salah satu aspek yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Selain itu pasar *online* industri retail juga dapat melakukan edukasi dan penyebaran informasi mengenai jaminan tingkat kredibilitas yang akan diberikan oleh perusahaan-perusahaan tersebut dalam sebuah transaksi untuk mendorong peningkatan penggunaan pasar *online* industri retail khususnya di DKI Jakarta.

Kata Kunci : Kredibilitas yang Dirasakan, Intensi Perilaku, Perilaku Penggunaan Pasar *Online* Industri Retail