

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *customer interface* 8C, proses keputusan pembelian yang terjadi dan pengaruh *customer interface* 8C terhadap proses keputusan pembelian pada www.gramediaonline.com, sebagai toko buku *online* terbaik di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kausal dengan teknik *convenience sampling*. Objek penelitian adalah pengunjung Gramedia *online* di Indonesia dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Pengumpulan data kuesioner diuji secara kuantitatif dengan jumlah 385 orang responden melalui akun Twitter Toko Buku Gramedia (@gramediabooks) dan *fanpage* Facebook Toko Buku Gramedia (Gramedia Bookstore). Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 16 *for Windows*.

Berdasarkan analisa deskriptif pada penelitian ini ditemukan bahwa implementasi *customer interface* dan proses keputusan pembelian yang terjadi pada Gramedia *online* sudah berada pada kategori baik. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan *customer interface* 8C berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian sebesar 30.9 % sedangkan berdasarkan pengujian secara parsial diketahui proses keputusan pembelian yang terjadi pada Gramedia *online* dipengaruhi secara signifikan oleh *content*, *customization* dan *commerce*.

Kata kunci: proses keputusan pembelian; *customer interface*; toko buku *online*; gramedia

ABSTRACT

The objectives of this research to determine the implementation of customer interfaces 8C, the purchase decision process and the influence of customer interfaces 8C on purchase decision process in www.gramediaonline.com, as a best online bookstore in Indonesia.

This research used is descriptive causal with convenience sampling technique. Object of this research is Gramedia online visitors in Indonesia with a significance level of 5%. Data collection was tested quantitatively by 385 respondents by Twitter account Gramedia Bookstore (@gramediabooks) and facebook fanpage Gramedia Bookstore (Gramedia Bookstore). Analytical technique used is descriptive analysis and multiple linear regression. Data processing uses SPSS version 16 for Windows.

Based on the descriptive analysis found that implementation of customer interface 8C and the purchase decision process are in good category. The results showed that customer interface 8C has significant influence on purchase decision process that is equal to 30.9% while content, customization and commerce has significant influence on purchase decision process partially.

Key words: purchase decision process; customer interface; online bookstore; gramedia