

ABSTRAK

Adanya fenomena FJB Kaskus yang menempati urutan pertama dalam 18 *Popular Online Shopping* di Indonesia kategori *Online Forum & Classified* dan prokontra perubahan tampilan *website* FJB Kaskus yang mempengaruhi emosi dan persepsi risiko konsumen dalam proses pembelian *online*, serta jumlah transaksi FJB yang lebih rendah dibandingkan Tokobagus (sekarang OLX), maka penting adanya untuk mengetahui bagaimana pengaruh reputasi dan kualitas *website* terhadap minat beli melalui emosi dan persepsi risiko.

Penelitian ini mengadopsi model *Stimuli-Organism-Response* (S-O-R) yang dicetuskan oleh Mehrabian dan Russell (1974). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh reputasi dan kualitas *website* (*stimuli*) FJB terhadap minat beli (*response*) melalui emosi dan persepsi risiko (*organism*). Penelitian ini melakukan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar secara *online* di beberapa daerah di Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kausal untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS2*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *convenience* dan jumlah sampel yang digunakan adalah 10 kali parameter yang berarti $10 \times 35 = 350$ sampel.

Hasil yang diperoleh adalah reputasi tidak berpengaruh signifikan terhadap emosi dan berpengaruh signifikan terhadap persepsi risiko, kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap emosi, kecuali *security/privacy*, serta berpengaruh signifikan terhadap persepsi risiko kecuali *fulfillment/reliability*. Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap emosi, emosi dan persepsi risiko masing-masing berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Adapun saran bagi perusahaan adalah membuat *track record* penjual, mengatur *space* iklan, dan meninjau kesesuaian informasi produk berdasarkan lokasi. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menggunakan teknik analisis CB-SEM dan melakukan uji *indirect effect*.

Kata kunci: S-O-R, reputasi, kualitas *website*, minat beli