

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP  
MINAT BELANJA *ONLINE*  
(STUDI PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**MARTHA OLLA ARISTA**

NPM : 12420182

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018**

SKRIPSI  
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP  
MINAT BELANJA *ONLINE*  
(STUDI PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)

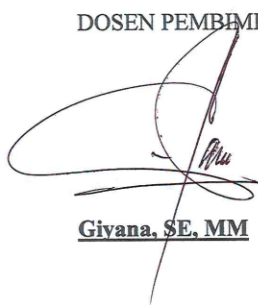
Diajukan oleh :

MARTHA OLLA ARISTA

NPM : 12421082

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Givana, SE, MM

Tanggal, 11 - 7 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si.

Tanggal, 11 - 7 - 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT  
BELANJA *ONLINE*  
(STUDI PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

Diajukan Oleh:

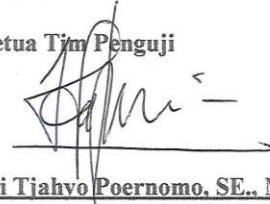
Martha Olla Arista  
NPM : 12420182

**Susunan Dewan Penguji**

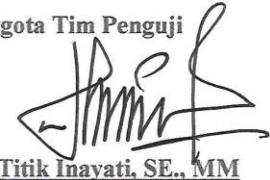
Sekretaris Tim/Penguji/Pembimbing

  
Givana, SE., MM

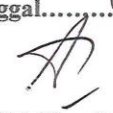
Ketua Tim Penguji

  
Tri Tjahvo Poernomo, SE., MM

Anggota Tim Penguji

  
Dr. Titik Inavati, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen  
Tanggal.....14.....8..... 2018

  
Dr. Siti Diamilah, SE., M.Si.  
Ketua Program Studi

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Martha Olla Arista

**NPM** : 12420182

**Alamat** : Dukuh Karang 4B no 2 Surabaya

**Program Studi** : Manajemen

**Fakultas** : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Minat Belanja *Online* (Studi Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” merupakan penelitian saya bukan hasil plagiat.

Surabaya, .....

Yang membuat pernyataan



(MARTHA OLLA ARISTA)  
NPM : 12420182

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan anugrah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Belanja Online Studi Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik pada Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan hikmat dan kasih sayangNya serta memberikan kemudahan bagi hambaNya yang sedang berusaha dalam mencapai cita-cita.
2. Kedua orang tua, suami, dan putri yang saya cintai Gendis Arkadewi Kirana serta semua saudara saya. Terima kasih atas dukungan dan perhatian selama penyusunan skripsi ini, serta doa restu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Drs. Ec. Iman Karyadi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Giyana, SE, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Gigih Pratomo, SE, MSc selaku dosen wali yang selalu membimbing saya dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Segenap staf pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Terima kasih untuk seluruh ilmu bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Semua teman-teman manajemen kelas G angkatan 2012 yang telah memberikan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan skripsi sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
9. Segenap rekan rekan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang bersedia mengisi kuesioner saya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, kemampuan lain yang ada pada diri penulis pada saat penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, Juni 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Skripsi .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.3. Pengertian Konsep Pemasaran .....	9
2.1.4. Bauran Pemasaran Jasa .....	9
2.1.5 Bauran Pemasaran .....	9
2.2 Unsur – Unsur Bauran Pemasaran .....	10
2.2.1 Perilaku Konsumen .....	11
2.2.2 Kepercayaan .....	12
2.2.2.1 Pengertian Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	12
2.2.2.2 Indikator Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	13
2.2.2.3 Faktor Minat Beli Konsumen .....	18
2.2.2.4 Tahap-Tahap Minat Beli .....	19
2.2.3 Hubungan Resiko Terhadap Minat Beli Belanja <i>Online</i> .....	22
2.3 Penelitian Sebelumnya .....	23
2.4 Hipotesis dan Model Analisis .....	23
2.4.1 Hipotesis .....	23
2.4.2 Model Analisis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25

3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.0 Uji Hipotesis .....	40

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
4.2 Deskripsi hasil penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Deskripsi mengenai variabel penelitian .....	45
4.3 Hasil Analisis Data .....	49
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	49
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	50
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.3.4 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	57
4.4 Pembahasan.....	62
4.4.1 Hipotesis Pertama (Uji F) .....	62
4.4.2 Hipotesis 2 (Uji T) .....	63
4.4.3 Dominan.....	65

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

#### DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.2. Karakteristik Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Kategori Mean Masing-masing Variabel .....	45
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan (X1) .....	46
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Faktor Risiko Yang Dirasakan Konsumen (X2) .....	47
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Beli (Y).....	48
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel .....	49
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	50
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji F.....	58
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t.....	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kurva Distribusi F.....	40
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t.....	41
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F.....	58
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Minat Beli (Y).....	60
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Risiko (X2) Terhadap Minat Beli (Y).....	61

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Output Hasil SPSS.1

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan dan risiko secara simultan dan parsial terhadap minat belanja *online* (Studi pada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan risiko. Sedangkan variabel terikat adalah minat belanja *online* (Studi pada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya). Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 92 orang. Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “kepercayaan dan risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat belanja *online* (Studi pada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “kepercayaan dan risiko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat belanja *online* (Studi pada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)” dapat didukung kebenarannya.

**Kata Kunci** : kepercayaan, risiko dan minat belanja

### ABSTRACTION

*The purpose of this study is to test the influence of trust and risk simultaneously and partially to the interest of online shopping (Study on active students of Faculty of Economics, University of Wijaya Kusuma Surabaya). The independent variables in this research are trust and risk. While the dependent variable is the interest of online shopping (Studies on active students of Faculty of Economics, University of Wijaya Kusuma Surabaya). In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 92 people. Test Hypothesis by performing multiple linear regression analysis. Prior to hypothesis testing conducted reliability and validity test. The result is all valid and reliable variables, F test result shows  $F_{count} > F_{table}$  with 0.000 significance. Thus the first hypothesis states "beliefs and risks simultaneously have a significant effect on online shopping interest (Studies of active students Faculty of Economics, University of Wijaya Kusuma Surabaya)" can be supported truth. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the second hypothesis that states "trust and risk partially significant effect on the interest of online shopping (Studies of active students Faculty of Economics, University of Wijaya Kusuma Surabaya)" can be supported truth.*

*Keywords: trust, risk and interest in shopping*