

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE  
DI TOKOPEDIA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jurusan Manajemen)**

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



Diajukan Oleh:

**YUDIANTO**  
NPM : 12420325

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : YUDIANTO  
**NPM** : 12420325  
**Alamat** : JALAN GIRILAYA 9 NOMER 16 SURABAYA  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI TOKOPEDIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Jurusan Manajemen)** adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Februari 2018  
Yang membuat pernyataan



( YUDIANTO )  
NPM : 12420325

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE*  
DI TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jurusan Manajemen)**

**Diajukan Oleh:  
YUDIANTO  
NPM : 12420325**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**WIWIK HERAWATI, SE., MM.**

Tanggal 19 Februari 2018

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.**

Tanggal 19 Februari 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA  
ONLINE DI TOKOPEDIA**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jurusan Manajemen)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**YUDIANTO**

NPM : 12420325

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.



Evianah, SE., M.Si.

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 19 Februari 2019



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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI TOKOPEDIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Jurusan Manajemen)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Dalam penulisan skripsi ini banyak hambatan dan kendala, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K)., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Iman Karyadi, Drs, Ec, Ak, M.M, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Wiwik Herawati, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan ikhlas dan sabar memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis selama proses studi.
5. Keluarga penulis, Orang Tua serta Kakak, yang telah memberikan banyak dorongan, semangat serta doa restu, baik secara moril maupun *materiil*.
6. Orang tersayang Novika Damayanti yang senantiasa mendukung dan bersedia memberikan bantuannya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak demi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya.

Surabaya, Februari 2018

Yudianto  
12420325

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* di Tokopedia (Studi Kasus pada Mahasiswa aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Jurusan Manajemen)”, dan bertujuan untuk membuktikan pengaruh secara simultan dan parsial masing-masing variabel bebas yaitu kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara *online* di Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 100 responden yaitu Mahasiswa aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Jurusan Manajemen yang memenuhi kriteria berdasarkan teknik *Sampling Purposive*. Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian secara *online* dan secara parsial hanya variabel kepercayaan dan kemudahan yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online*.

Kata kunci: keputusan pembelian secara *online*, kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi

## **ABSTRACT**

*This study discusses “The influence of Trust, Ease and Quality of Information on Purchasing Decisions Online in Tokopedia (Case Study on active University Students Wijaya Kusuma Surabaya Management Department) and aims to prove the influence of simultaneously and partially each independent variable that is trust, ease and quality information against purchase decisions online.*

*this research uses quantitative method. In this study, samples taken as many as 100 respondents ie active University Students Wijaya Kusuma Surabaya Management Department that meets the criteria based on purposive sampling techniques. Data completion procedure in this study by using questionnaire. Analyzer in this research use doubled linear regression.*

*The research results proves the trust, ease and quality of information influence of simultaneously on purchase decisions online and partially only the partial trust and ease of purchase decisions online*

*key: purchase decisions online, trust, ease and quality of information*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12

1.5	Sistematika Skripsi.....	13
<b>BAB II</b>	<b>TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1	Landasan Teori.....	15
2.1.1	Pemasaran .....	15
2.1.2	Perilaku Konsumen .....	17
2.1.3	<i>E Commerce</i> .....	20
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	22
2.1.5	Tahapan Pemanfaatan Teknologi Internet Oleh Produsen <i>Online Shop</i> .....	29
2.1.6	Keuntungan dan Kekurangan dalam Berbelanja secara <i>Online</i> .....	30
2.1.7	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> .....	31
2.2.	Penelitian Sebelumnya .....	36
2.3	Hipotesis dan Model Analisis .....	39
2.3.1	Hipotesis.....	39
2.3.2	Model Analisis .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>

3.1	Pendekatan Penelitian .....	41
3.2	Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1	Populasi .....	41
3.2.2	Sampel.....	42
3.3	Identifikasi Variabel.....	43
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	47
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	48
3.7	Teknik Analisis .....	48
3.7.1	Analisis Kuantitatif .....	48
3.7.1.1	Statistik Deskriptif.....	49
3.7.1.2	Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.1.3	Analisis Regresi.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah Singkat Tokopedia.....	55
4.1.2	<i>Website dan Social Media</i> PT Tokopedia.com .....	57
4.2	Hasil Penelitian .....	59
4.3	Analisis Model dan atau Pengujian Hipotesis .....	71

4.3.1	Analisis Model.....	71
4.3.2	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
<b>BAB V    SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>		
	<b>PENELITIAN .....</b>	<b>87</b>
5.1	Simpulan .....	87
5.2	Saran.....	89
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	89
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian sebelumnya .....	36
Tabel 4.1	Karakteris Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.2	Karakteris Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3	Karakteris Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Berbelanja <i>Online</i> di Tokopedia Minimal Satu Kali.....	62
Tabel 4.4	Karakteris responden berdasarkan Macam-macam media elektronik yang digunakan untuk melakukan pembelian di Tokopedia.....	63
Tabel 4.5	Kategori <i>Mean</i> Masing-Masing Variabel .....	64
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> (Y) .....	65
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	66
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kemudahan ( $X_2$ ) .....	66
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Informasi ( $X_3$ ).....	67
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> (Y) .....	68

Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	69
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan ( $X_2$ ).....	69
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Informasi ( $X_3$ ).....	70
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	70
Tabel 4.15	Uji Normalitas Data.....	71
Tabel 4.16	Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.17	Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4.18	Uji Heterokedastistas dengan Tabel Anova.....	74
Tabel 4.19	Uji Heterokedastistas dengan Tabel Koefisien.....	75
Tabel 4.20	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.21	Hasil Analisis Uji F.....	79
Tabel 4.22	Hasil Analisis Uji T .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perilaku Pengguna Internet Indonesia .....	2
Gambar 1.2	Grafik Pengunjung Situs Tokopedia Tahun 2016-2017 .....	4
Gambar 1.3	Fitur <i>Dropshipper</i> Tokopedia .....	7
Gambar 2.1	Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	25
Gambar 2.2	Tahap Proses Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> .....	28
Gambar 2.3	Kerangka berpikir .....	40
Gambar 4.1	Tampilan <i>Website</i> PT Tokopedia.....	57
Gambar 4.2	Tampilan <i>Facebook</i> PT Tokopedia.....	58
Gambar 4.3	Tampilan <i>Instagram</i> PT Tokopedia.....	59
Gambar 4.4	Tampilan <i>Line</i> PT Tokopedia .....	59
Gambar 4.5	Scatterplot .....	75
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji F .....	79
Gambar 4.7	Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> (Y) .....	81
Gambar 4.8	Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kemudahan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> (Y) .....	82
Gambar 4.9	Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kualitas Informasi ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Pembelian Secara <i>Online</i> (Y).....	83

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Input Karakteris Responden
Lampiran 3	Output Karakteris Responden
Lampiran 4	Input Frekuensi, Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda
Lampiran 5	Output Frekuensi
Lampiran 6	Output Uji Validitas
Lampiran 7	Output Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Output Regresi Linier Berganda
Lampiran 9	Tabel Pengujian Nilai F dan T