

**Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan Dan Harga
Terhadap Keputusan Pembelian Online Bukalapak.com
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Mercu Buana)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Yuliana

Nim : 43113010208

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan Dan Harga
Terhadap Keputusan Pembelian Online Bukalapak.com
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Mercu Buana)**

SKRIPSI



Nama : Yuliana

Nim : 43113010208

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliana

Nim : 43113010208

Program studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Maret 2017



Yuliana

NIM : 43113010208

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuliana
Nim : 43113010208
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Bukalapak.com
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Priyono, SE., ME
Tanggal : 10 Maret 2017



Sahibul Munir, SE., MEd
Tanggal : 10 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1
Manajemen,



Dr. Harnovisah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 10 Maret 2017



Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 10 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Bukalapak.com”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kealahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE, ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis akan berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr.Harnoviansah,Ak.,M.Si., CA, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr.Dudi,ST,MM,Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM , selaku sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti,SE., MM selaku sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Seluruh Dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Orang Tua tercinta Bapak Ely Sanjaya dan Ibu Samiasih yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rully Satria dan Ananda, terimakasih atas doa, motivasi dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan menyusun skripsi di Manajemen Pemasaran yang telah banyak membantu serta banyak cerita dibalik penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin bisa di lupakan.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuannya, motivasi dan serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna di karenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi bermanfaat dan dapat me nambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta 10 Maret 2017

Yuliana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pemasaran.....	9
2.2 Kepercayaan.....	10
2.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	10
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Harga.....	14
2.4.1 Pengertian Harga.....	14
2.4.2 Kebijakan Penetapan Harga.....	15

2.4.3 Dimensi Harga.....	17
2.5 Keputusan Pembelian.....	18
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.5.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	20
2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	24
2.8 Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu.....	29
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	30
3.3.1 Definisi Variabel.....	30
3.3.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.4 Skala Pengukuran.....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Metode Analisis.....	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Realibilitas.....	38
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.1 Uji Multikolinearitas.....	39
3.8.2 Uji Heterokedastisitas.....	39
3.8.3 Uji Normalitas.....	40
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.10 Uji Koefisiensi Determinas (R^2).....	41
3.11 Uji Hipotesis.....	42

3.11.1 Uji Persial (Uji t).....	42
3.11.2 Uji Model (Uji f).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK	
4.1 Gambaran Umum dan Karakteristik.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat Bukalapak.com.....	44
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.2 Deskriptif Data Penelitian.....	48
4.3 Uji Validitas dan Realibitas Instrumen.....	52
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1 Uji Multikolinearitas.....	54
4.4.2 Uji Autokorelasi.....	55
4.4.3 Uji Heterodestisitas.....	56
4.4.4 Uji Normalitas.....	57
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.7 Uji Hipotesis.....	61
4.7.1 Uji Model (uji f).....	61
4.7.2 Uji Persial (uji t).....	61
4.8 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Penutup.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.2	Data Pengunjung Bukalapak.com.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Operasional Variabel Kepercayaan.....	31
3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	32
3.3	Operasional Variabel Harga.....	33
3.4	Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	34
3.5	Instrument Skala Likert.....	35
4.1	Jumlah Transaksi Responden.....	46
4.2	Usia Responden.....	46
4.3	Jenis Kelamin Responden.....	46
4.4	Pekerjaan Responden.....	47
4.5	Pengeluaran Responden.....	47
4.6	Kepercayaan.....	48
4.7	Kualitas Pelayanan.....	49
4.8	Harga.....	50
4.9	Keputusan Pembelian.....	51
4.10	Hasil Uji Validitas.....	53
4.11	Hasil Uji Reabilitas.....	54
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	55
4.16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.18	Hasil Uji model (uji f).....	61
4.19	Hasil Uji Persial (uji t).....	61

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Internet.....	2
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
4.14	Uji Heterodestisitas.....	57
4.15	Uji Normalitas.....	58
4.16	Uji Normalitas.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	68
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	72
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 4	Hasil Deskriptif Data Penelitian.....	80
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	83
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis.....	88

