

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**KONSUMEN SECARA ONLINE PADA
LAZADA.CO.ID DI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

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



Nama : Cut Ilyus Novita

NIM : 43114010011

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CUT ILYUS NOVITA

NIM : 43114010011

Program Studi : S-1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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, 27 Febuari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



CUT ILYUS NOVITA

NIM : 43114010011

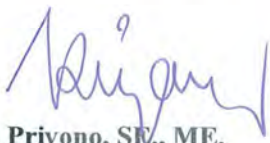
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : CUT ILYUS NOVITA
NIM : 43114010011
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Lazada.co.id
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Privono, SE., ME.

Tanggal : 15 Maret 2017



Iwan Firdaus, S.Kom., MM.

Tanggal : 15 Maret 2017

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
S-1 Manajemen

Ketua Program Studi
S-1 Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak.,MSi., CA.

Tanggal : 15 Maret 2017



Dudi Permana, MM.,Ph.D.

Tanggal : 15/3-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dengan judul skripsi “ Pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan Harga terhadap keputusan pembelian secara online pada Lazada.co.id.” Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi penyampaian, penampilan dan penyajiannya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan yang sangat berarti dan bermanfaat dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak Priyono, SE.MSM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Serta penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini terutama kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya bisa menyelesaikan skripsi serta nikmat sehat tiada tara sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar.
2. Kepada Kedua Orangtua tercinta yaitu papah Ibrahim dan mamah Anizar yang sudah menjadi orangtua terhebat, berkat doa, dukungan, motivasi dan ridho mamah papah saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada kakak dan adik tersayang yaitu Iskandar, Cut Ika Juwita dan Tengku Ibnu Khalik yang senantiasa mendukung dan mendoakan saya.

4. Kepada Bapak Dr.Ir. Arissetyo Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana
5. Bapak Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dudi Permana, S.T., M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Ibu Ryani Dyan Parashakti, SE,MM selaku sekretaris II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
9. Bapak. Priyono, SE,MSM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saya saran, motivasi, masukan dan semangat untuk bisa cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Nur Endah Retno Wuryandari,MM
11. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan penulis ilmu selama ini serta staf-staf Universitas Mercu Buana yang telah membantu.
12. Kepada sahabat-sahabat saya Elvira, yuli, Ihsan, Anjar, Reo, Eka, Indri, Titi, Amrina, Icha, Ali, Sena, Dade, Andri, Sandra, Tania, Ariska. Terima kasih selalu menemani dalam menulis skripsi dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu terima Terimakasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 27 Februari 2017

CUT ILYUS NOVITA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMasalah	1
B. RumusanMasalah	10
C. Tujuan danKontribusiPenelitian.....	10
1. TujuanPenelitian.....	10
2. KontribusiPenelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. KajianPustaka	12
1. Pengertian pemasaran	12
a. proses-proses pemasaran	12
B. Definisi Kepercayaan konsumen	19
a. jenis-jenis kepercayaan.....	19
b. Dimensia kepercayaan	20
C. Kualitas produk.....	21

a. Definisi kualitas produk	21
b. Dimensi kualitas produk	22
D. Harga.....	26
a. Definisi harga.....	26
b. Tujuan penetapan harga	26
c. Faktor-faktor harga.....	27
d. Jenis-jenis harga.....	29
e. Indikator harga.....	30
E. Hubungan Antar Variabel.....	32
a. Hubungan Antara Kepercayaan dengan keputusan pembelian konsumen.....	32
b. Hubungan Antara Kualitas produk dengan keputusan pembelian konsumen.....	33
c. Hubungan Antara Harga dengan Keputusan pembelian konsumen	34
F. Penelitian Terdahulu.....	36
G. Rerangka Pemikiran.....	39
H. Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian.....	38
1. waktu penelitian.....	38
2. tempat penelitian.....	39

B. Desain Penelitian.....	42
C. Skala Pengukuran Variabel.....	43
D. Metode Pengumpulan Data.....	43
1. Teknik survey/kuisisioner.....	45
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	46
1. Jenis Data.....	48
2. Sumber Data.....	49
F. Teknik Pengambilan populasi dan Sample.....	50
1. Populasi.....	52
2. Sample penelitian.....	53
G. Variabel Penelitian.....	55
H. Metode Analisis Data.....	57
1. Statistic Deskriptif.....	59
2. Uji Kualitas Data.....	62
a. Uji Validitas.....	63
b. Uji Reabilitas.....	65
3. Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinieritas.....	69
c. Uji Heterokedastisitas.....	70
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
5. Uji Hipotesis.....	72
a. Uji koefesien determinasi (R^2).....	73

b. Uji signifikansi parameter individual (uji statistic t).....	74
c. Uji signifikansi simultan (Uji statistic F).....	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTARPUSTAKA	80
----------------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.KeteranganHalaman

1.1	Tabel pengunjung dan pembelian	2
1.2	Data hasil Pra Survei	3
1.3	Pertumbuhan pasar E-commerce	8
2.1	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan.....	43
2.2	Peneliti Terdahulu.....	45
3.1	Operasional variabel penelitian	53
3.2	Skor jawaban responden.....	53
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.4	Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan	57
4.5	Deskripsi Variabel kepercayaan	58
4.6	Deskripsi Variabel kualitas produk.....	59
4.7	Deskripsi Variabel harga.....	61
4.8	Deskripsi Keputusan Pembelian	63
4.9	Uji Validitas kepercayaan.....	65
4.10	Uji Validitas Kualitas produk	66
4.11	Uji Validitas Harga	67
4.12	Uji Validitas keputusan pembelian	68
4.13	Uji Reliabilitas	68
4.14	Uji normalitas Data	69

4.15 Uji multikolinearitas.....	6
4.16 Analisis regresi linear berganda.....	23
4.17 Hasil Uji Koefesie Determinasi	39
4.18 Hasil Uji F	62
4.19 Hasil Uji T	64



DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan Halaman

2.1 Rerangka pemikiran penelitian	5
4.1 Uji Normalitas.....	6
4.2 Uji Heteroskedastistas	23



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan Halaman

Lampiran 1	Kuesioner	84
Lampiran 2	Hasil pengolahan Data Responden.....	85
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	90
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik	92
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Berganda	102
Lampiran 6	Hasil Karakteristik.....	102

