

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA ONLINE PADA JEJARING SOSIAL INSTAGRAM
(Studi Kasus di Universitas Mercu Buana)**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Program Studi Manejem
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shella Savitri
Nim : 43114110325
Program Studi : S1 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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2016



Shella Savitri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shella Savitri
Nim : 43114110325
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Jejaring Sosial Instagram
Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2016

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Pengaji



Dudi Permana, PhD
Tanggal: 3 - 09 - 2016

Dr. Ir. Sugiyono, MSi
Tanggal: 29 - 08 - 2016

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA
Tanggal: 3 - 09 - 2016

Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal: 3 / 9 2016

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze whether price , quality of service and reliability influence on purchase decisions online through social networking instagram . The object of this study is the student / i Mercubuana University management . This study was conducted on 160 respondents with non -probability sampling techniques , and the sampling with accidental sampling technique . Data collection instrument uses a Likert scale questionnaire premises . The data in this study using SPSS ver.19 . The results showed that the price , quality of service and reliability significant.

Keywords: *Price, quality of service, reliability, purchase decisions*



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah harga, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online pada jejaring sosial instagram. Objek penelitian ini adalah mahasiswa/i manajemen Universitas Mercubuana. Penelitian ini dilakukan terhadap 160 responden dengan teknik sampel *non-probability*, dan pemilihan sample dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS ver.19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Jejaring Sosial Instagram”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan 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 Dudi Permana, PhD, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan naseha-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulilah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

5. Ibu Hesti Mahesawari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Bapak Dr. Ir. Sugiyono, M.Si selaku Dosen penguji
7. Orang tua tercinta Bapak Yoezirwan Yunus dan Ibu Maisaroh serta adik saya Shelvi Savitri yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan 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 ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segal ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 26 Agustus 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Shella Savitri

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan dan kontribusi | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.... | 8 |
| A. Kajian Pustaka..... | 8 |
| 1. Keputusan Pembelian | 8 |
| 2. Harga | 14 |
| 3. Kualitas layanan | 21 |
| 4. Kepercayaan | 25 |
| e. Hubungan antara harga dengan keputusan pembelian | 27 |
| f. Hubungan antara kualitas layanan dengan keputusan pembelian | 28 |
| g. Hubungan antara kepercayaan terhadap keputusan pembelian..... | 29 |
| B. Rerangka Pemikiran | 32 |
| C. Hipotesis..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 33 |
| B. Desain Penelitian..... | 33 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel..... | 34 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| F. Metode Analisis Data..... | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 47 |
| A. Gambaran umum..... | 47 |
| 1. Karakteristik Profil Responden | 47 |
| 2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel | 51 |
| B. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian | 51 |
| a. Uji Validitas | 51 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 55 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 55 |
| a. Uji Normalitas | 55 |
| b. Uji Multikolonieritas | 57 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 58 |
| C. Pengujian Hipotesis..... | 59 |
| D. Pembahasan..... | 63 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 66 |

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 66 |
| B. Saran..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 69 |
| LAMPIRAN..... | 73 |



DAFTAR TABEL

| Keterangan | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1. 1 Media sosial terpopuler di Indonesia | 3 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 30 |
| Tabel 3. 1 Tabel definisi operasional variabel penelitian | 35 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Harga (X1)..... | 51 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)..... | 52 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)..... | 53 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 54 |
| Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Variabel..... | 55 |
| Tabel 4. 6 Persamaan Regresi Linier Berganda | 60 |
| Tabel 4. 7 Analisis Koefisien Determinasi | 61 |
| Tabel 4. 8 Uji F | 62 |
| Tabel 4. 9 Uji t | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| Keterangan | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1. 1 Grafik pengguna internet di Indonesia | 2 |
| Gambar 1. 2 Contoh online shop di instgram | 5 |
| Gambar 3. 1 Pertanyaan dan jawaban yang menggunakan skala likert | 39 |
| Gambar 4. 1 Karekteristik Jenis Kelamin Responden | 47 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Usia Responden..... | 48 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Status Pekerjaan atau Profesi Responden..... | 49 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Nilai rata-rata Transaksi per-Bulan Responden | 49 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Intensitas Pembelian Responden | 50 |
| Gambar 4. 6 Grafik Uji Normalitas Data | 56 |
| Gambar 4. 7 Grafik uji histogram | 57 |
| Gambar 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas | 58 |
| Gambar 4. 9 Gambar Uji Heteroskedastisitas | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Keterangan | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner..... | 73 |
| Lampiran 2. Hasil Kuesioner | 77 |
| Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif | 86 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas | 87 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas | 89 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 89 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 90 |