

**PENGARUH *STRUCTURAL ASSURANCE* DAN *PERCEIVED*
REPUTATION TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PENGGUNA INTERNET DI
SISTEM *E-COMMERCE***

(Survei Pada Pengguna *E-commerce* Di Indonesia)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Muhammad Rifqy

NIM : 43212010097

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqy

NIM : 43212010097

Program Studi : S1 Akuntansi

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

Demikian pernyataan dari saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Februari 2016



Muhammad Rifqy

43212010097

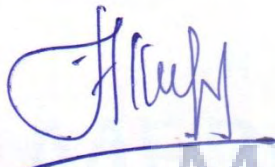
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rifqy
NIM : 43212010097
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh *Structural Assurance* dan *Perceived Reputation* Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Internet Di Sistem *E-commerce* (survei pada pengguna *E-commerce* di Indonesia).
Tanggal Lulus Ujian : 26 Februari 2016

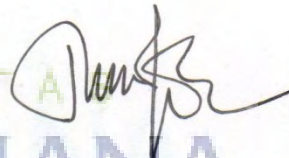
Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



Dr. Istianingsih, SE., M.S. Ak.



Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., CA

Tanggal : 04-02-2016

Tanggal : 04-02-2016

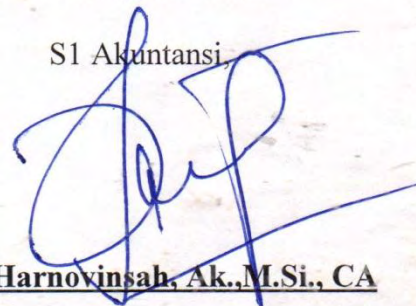
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA.



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 12-03-2016

Tanggal : 15-03-2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Structural Assurance dan Perceived Reputation Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Internet Di Sistem *E-commerce* (Survei Pada Pengguna *E-commerce* Indonesia)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa 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 Dr. Istianingsih, MSi 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 haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, kedua adik saya dan khususnya kepada pakde Anton yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak nasehat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Istianingsih, MSi yang telah memberikan saran, pencerahan, bimbingan dan pengetahuan yang bermanfaat demi terselesaikan skripsi ini.
6. Beasiswa Unggulan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Program P3SWOT yang telah memberikan bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Kepada sahabat tercinta penulis Hari, Sebastian, Juwita yang telah memberikan semangat, doa, dan nasehatnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman penulis yang sangat penulis banggakan khususnya untuk Ka Deborah, Boim, Arifin, Candra, Lukman, Alif, Mahmudi, Andri, Maulina, Amel, Tiwi, Syifa, Mega, Putri, Nure dan teman-teman seangkatan akuntansi S1 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di jurusan yang sama dan terima kasih kepada teman-teman di grup 37.

10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari 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 umumnya bagi pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 5 Februari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Muhammad Rifqy

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang **Error! Bookmark not defined.**
- B. Perumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**
- C. Tujuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- D. Kontribusi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

- A. Theory of Reasoned Action (TRA)..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. *E-commerce*..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Kepercayaan (Trust) Di Electronic Commerce..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Electronic Commerce **Error! Bookmark not defined.**
- E. *Structural Assurance* **Error! Bookmark not defined.**

- F. Perceived Reputation**Error! Bookmark not defined.**
- G. Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- H. Rerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- I. Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Waktu dan Tempat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- B. Desain Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Definisi dan Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Populasi dan Sampel**Error! Bookmark not defined.**
- E. Metode Pengumpulan dan Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Metode Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Statistik Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Uji Kesesuaian Model**Error! Bookmark not defined.**
 - 6. Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.****

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Tempat dan Waktu Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Karakteristik Profil Responden**Error! Bookmark not defined.**
- B. Statistik Deskriptif**Error! Bookmark not defined.**
- C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Multikolonieritas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
E. Uji Kesesuaian Model	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji F (Uji Regresi Simultan)	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji t (Uji Regresi Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
G. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Jenis dan Karakteristik <i>E-commerce</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2	Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Pembeli..	Error! Bookmark not defined.
2.3	Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Penjual....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
3.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Bertransaksi Online.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.6	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.7	Kolmogorov-Smirnov Test	Error! Bookmark not defined.
4.8	Uji Multikolonieritas Variabel SA dan PR terhadap TRST ...	Error! Bookmark not defined.
4.9	Uji Multikolonieritas Variabel TRST terhadap STF.....	Error! Bookmark not defined.

4.10	Uji Determinasi Variabel SA dan PR terhadap TRST ..	Error! Bookmark not defined.
4.11	Uji Determinasi Variabel TRST terhadap STF.....	Error! Bookmark not defined.
4.12	Uji F Variabel SA dan PR terhadap TRST	Error! Bookmark not defined.
4.13	Uji F Variabel TRST terhadap STF	Error! Bookmark not defined.
4.14	Hasil Uji t Variabel SA dan PR terhadap TRST	Error! Bookmark not defined.
4.15	Hasil Uji t Variabel TSRT terhadap STF	Error! Bookmark not defined.
4.16	Ringkasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Grafik <i>scatterplot</i> Variabel SA dan PR terhadap TRST	Error! Bookmark not defined.
4.2	Grafik <i>scatterplot</i> Variabel TRST terhadap STF	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Karakteristik Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Uji reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Hasil Uji Deskriptif**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Hasil Uji Kesesuaian Model.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9 UJI HIPOTESIS**Error! Bookmark not defined.**

