

**PENGARUH DARI *WEB DESIGN*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN
TRUST TERHADAP *PURCHASE DECISION* APLIKASI RUANG GURU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercubuana



NAMA : Achmad Coundiaz Zain

NIM : 43116120146

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Coundiaz Zain

NIM : 43116120146

Program Studi : S1 Manajemen

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 ini saya buat dengan sebenarnya.

Bogor, 20 Agustus 2021



Achmad Coundiaz Zain

NIM : 43116120146

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Coundiaz Zain
NIM : 43116120146
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Web Design, Perceived Ease of Use, dan Trust terhadap Purchase Decision aplikasi Ruangguru
Tanggal Sidang : 10 November 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA

LPTA
11210785



Please Scan
QRCode to Verify

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Web Design*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust* terhadap *Purchase Decision* aplikasi Ruangguru berlandaskan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian diperoleh dari 159 responden pengguna aplikasi Ruangguru di Kota Bogor yang sudah berlangganan aplikasi Ruangguru. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode alternatif dari *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu *Partial least Square* (PLS). Tahap pertama dalam penelitian ini untuk menguji validitas pernyataan setiap variable berikut dengan reliabilitasnya. Tahap kedua menguji hubungan antara *Web design*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust* terhadap *Purchase Decision* aplikasi Ruangguru. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa seluruh hipotesis ditemukan berpengaruh dan signifikan.

Kata kunci : *Web design, Perceived Ease of Use, Trust, Purchase decision*



ABSTRACT

The main objective of this research is to examine and analyze the influence of Web Design, Perceived Ease of Use, and Trust on the Purchase Decision of the Ruangguru application based on Theory of Reasoned Action (TRA) with a quantitative descriptive approach. The data in this study were obtained from 159 respondents using the Ruangguru application in the city of Bogor who have subscribed to the Ruangguru application. Data analysis in this study used an alternative method of Structural Equation Modeling (SEM), namely Partial Least Square (PLS). The first stage in this study is to test the validity of each variable's questions along with their reliability. The second stage examines the relationship between Web design, Perceived Ease of Use, and Trust on the Purchase Decision of the Ruangguru application. The results of this study stated that all hypotheses were found to be influential and significant.

Keywords: Web design, Perceived Ease of Use, Trust, Purchase decision



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena berkat dan rahmatnya penulis diberikan waktu, kesehatan dan semangat yang cukup untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh dari *Web Design*, *Perceived Ease of Use* dan *Trust* terhadap *Purchase Decision* aplikasi Ruangguru” ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini sangat emosional, banyak cerita yang terjadi saat penyusunan skripsi ini, namun berkat semangat dan kehendak-nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari sebagai manusia biasa, dalam penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak **Dudi Permana Ph.D.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, nasihat-nasihat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan banyaknya yang berkontribusi pada penyusunan skripsi ini, dengan sangat rendah hati saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan berbagai ilmu.
5. Kedua Orang tua dan para saudara tercinta di kampung halaman, yang telah memberikan saya semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti - hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam perjalanan hidup penulis.
6. Pihak – pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi dan supportnya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat untuk penelitian selanjutnya. Penulis pun berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT memberikan lindungan bagi kita semua.

Bogor, 20 Agustus 2021



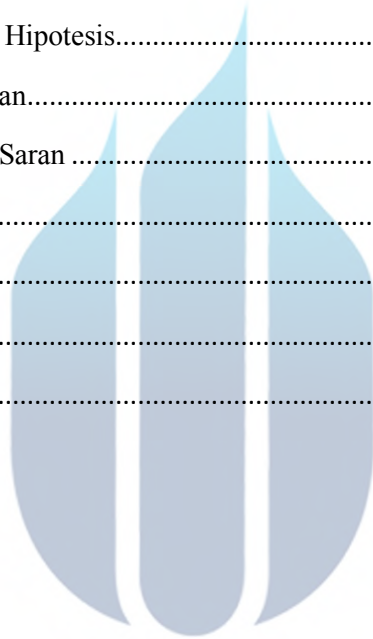
Achmad Coundiaz Zain

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Kontribusi Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Perilaku Konsumen.....	18
2. Theory of Reasoned Action (TRA).....	19
3. Technology Acceptance Model (TAM).....	20
4. Purchase Decision.....	21
5. Web Design.....	23
6. Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan).....	25
7. Trust (Kepercayaan).....	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Pengembangan Hipotesis	32
1. Hubungan antara web design dengan purchase dechision	32

2. Hubungan antara perceived ease of use terhadap purchase decision	33
3. Hubungan antara trust terhadap purchase decision	33
D. Rerangka Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Oprasional Variabel	37
1. Web design	37
2. Perceived Ease of Use	38
3. Trust	38
4. Purchase Decision	38
D. Tabel Oprasionalisasi Variabel	39
E. Populasi dan Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis Data	42
1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	43
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	45
3. Evaluasi <i>model fit</i>	47
4. Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Visi Misi Ruangguru	49
2. Produk Yang Di Tawarkan	49
B. Analisis Statistik Deskriptif	52
1. Usia Responden	53
2. Jenis Kelamin	53
5. Tingkat Pendidikan	54
C. Analisis Karakteristik Jawaban Responden	54
1. Karakteristik responden berdasarkan Variabel Web Design	54

2.	Karakteristik responden berdasarkan variable perceived ease of use	56
3.	Karakteristik responden berdasarkan variable Trust.....	57
D.	Analisis Data	58
1.	Evaluasi measurement model (<i>Outer Model</i>)	58
2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
3.	Evaluasi <i>Model Fit</i>	72
4.	Pengujian Hipotesis.....	73
5.	Pembahasan.....	76
BAB V	Kesimpulan dan Saran	80
A.	Kesimpulan	80
B.	Saran	80
Daftar Pustaka	83
Lampiran	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra survey.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	53
Tabel 4. 2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4. 3 Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Variabel Web Design.....	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use.....	56
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Variabel Trust	57
Tabel 4. 7 Uji Convergent Validity.....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Convergent Validity (Modifikasi)	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Average Variance Validity (AVE)	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross loading)	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients) & Nilai T-Statistic (Bootstrapping)	68
Tabel 4. 15 Uji Effect Size (f^2).....	70
Tabel 4. 16 Uji Nilai Predictive Relevance (Q^2).....	71
Tabel 4. 17 Uji Nilai Model Fit.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis pada model Penelitian.....	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1OECD Survey Pendidikan Indonesia	2
Gambar 1. 2We are Social Survey	4
Gambar 1. 3We are Social Survey	5
Gambar 1. 4U-Report Survey Indonesia.....	6
Gambar 1. 5Laman Web Ruangguru	7
Gambar 1. 6Ruangguru competitor.....	8
Gambar 1. 7Ruangguru Kompetitor.....	9
Gambar 1. 8Ruangguru Kompetitor.....	9
Gambar 2. 1 Rerangka pemikiran konseptual	35
Gambar 4. 1 Uji Convergent Validity	59
Gambar 4. 2 Uji Convergent Validity (Modifikasi).....	60
Gambar 4. 3 Uji Nilai R-Square (R^2).....	67
Gambar 4. 4 Uji Nilai T-Statistic (Bootstrapping).....	69
Gambar 4. 5 Uji Nilai Predictive Relevance (Q^2)	71
Gambar 4. 6 Uji Nilai Koefisien Jalur	74
Gambar 4. 7 Uji Nilai T-Statistic (Bootstrapping).....	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	89
Lampiran 2 Data Jawaban Responden	93
Lampiran 3 Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi Measurment model / outer model)	98
Lampiran 4 Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi Measurment model / outer model)	98
Lampiran 5 Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi Measurment model / outer model) Modifikasi	99
Lampiran 6 Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi Measurment model / outer model) Modifikasi (Tabel)	99
Lampiran 7 Hasil Uji Average Variance Validity (AVE).....	100
Lampiran 8 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	100
Lampiran 9 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion).....	101
Lampiran 10 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	101
Lampiran 11 Hasil Uji Nilai R-Square (R2)	101
Lampiran 12 Hasil Uji Nilai R-Square (R2)	102
Lampiran 13 Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients)	102
Lampiran 14 Hasil Uji T-Statistic (Bootstrapping).....	102
Lampiran 15 Hasil Uji T-Statistic (Bootstrapping).....	103
Lampiran 16 Hasil Uji Nilai Efek Cohen (f2).....	103
Lampiran 17 Hasil Uji Nilai Predictive Relevance (Q2)	103
Lampiran 18 Hasil Uji Nilai Predictive Relevance (Q2)	104
Lampiran 19 Hasil Uji Nilai Model Fit.....	104
Lampiran 20 Hasil Pengujian Hipotesis.....	104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA