

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS LAZADA  
(Studi Kasus Pada Siswa SMAN 101 Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : IMAM FAISAL**

**NIM : 43113010131**

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

**2017**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS LAZADA  
(Studi Kasus Pada Siswa SMAN 101 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**



**U Nama V E : IMAM FAISAL**

**NIM : 43113010131**

**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imam Faisal  
NIM : 43113010131  
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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, Juli 2017



Imam Faisal

NIM: 43113010131

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imam Faisal  
NIM : 43113010131  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara online di Situs Lazada, Studi kasus SMA 101 Jakarta Barat  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

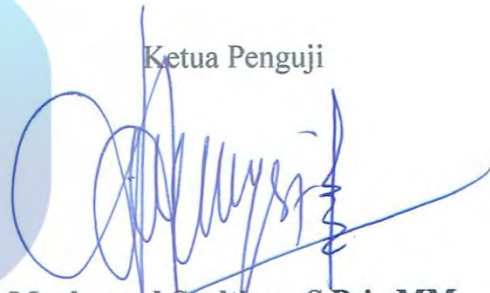
Pembimbing,



Yuli Harwani, Dra., MM

Tanggal: 15/09/2017

Ketua Penguji



Mochamad Soelthon, S.Psi., MM

Tanggal: 15/9/2017

Dekan,



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

Tanggal: 19/09/2017

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal: 15/9/2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan karunia Tuhan Yang Maha Kuasa, berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* di Situs Lazada, Studi Kasus Siswa SMA 101 Jakarta Barat”.

Proses penyusunan Skripsi ini sungguh memiliki arti tersendiri bagi penulis dan merupakan pengalaman yang sangat berharga yang membuat penulis merasa semakin terbuka wawasan dan cakrawala berpikirnya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yuli Harwani, Dra., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, serta nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam kesempatan ini Penulis 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. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Kaprodi Manajemen S1, Bapak Mochamad Soelthon, S.Psi., MM dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris I Dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen pengajar Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh karyawan Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu penulis selama kuliah
5. Bapak Endi Rekarti, SE, ME selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan serta nasehat selama masa perkuliahan.

6. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu memberi motivasi, dorongan serta semangat sejak awal hingga seterusnya, sehingga penulis bias menyelesaikan tulisannya dengan baik.
7. Ungkapan terima kasih untuk Arvia Nur Vianhani yang selalu menjadi semangat serta memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat Tim Project Y yang selalu menghibur, memberi inspirasi yang mendalam, memberikan keceriaan, bersama menikmati indahnya dunia, serta melepaskan segala beban pikiran menjadi kesenangan serta kesempurnaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisannya dengan maksimal.
9. Kaka Laki laki, Kaka Perempuan, Saudara Laki laki, Saudara Perempuan yang selalu memberikan warna warni hidup, memotivasi, membawa kegembiraan dan memberi dorongan untuk terus maju.
10. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penyusunan tulisan ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat dibutuhkan dan diharapkan untuk kesempurnaan penulisan ini di masa yang dating. Semoga tulisan ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi semua pihak yang membutuhkan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Juli 2017

Imam Faisal

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Manajemen Pemasaran .....	10
2. Pemasaran Online .....	10
3. Belanja Online .....	12
a. Media Belanja Online .....	13
b. Keuntungan Dan Kelemahan Belanja Online .....	14
c. Keputusan Pembelian .....	16
1) Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen .....	16
2) Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	16
d. Keputusan Pembelian Online .....	19
e. Kepercayaan .....	20



1) Pengertian Kepercayaan.....	20
2) Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	22
f. Kemudahan .....	24
g. Kualitas Informasi.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
1. Waktu Penelitian .....	33
2. Tempat Pelaksanaan.....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34
1. Definisi Variabel .....	34
2. Definisi Operasional.....	36
D. Populasi dan Sempel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sample.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Metode dan Analisis Data.....	41
1. Statistik Deskriptif.....	41
2. Uji Kualitas Data.....	41
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reliabilitas .....	42
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas Data .....	43
b. Uji Multikolinieritas.....	44
c. Uji Heterokedastisitas .....	44
4. Analisis Regresi.....	45

5. Uji Hipotesis	
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	50
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	51
c. Koefisiensi Determinasi (Adj. $R_2$ ) .....	52

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN**

A. Data dan Profil Objek Penelitian .....	48
1. Karakteristik Profil Responden .....	49
2. Karakteristik Profil Jawaban Responden .....	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	62
1. Hasil Uji Validitas .....	62
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65
1. Hasil Uji Normalitas.....	65
a. Pendekatan Histogram .....	65
b. Pendekatan Grafik.....	66
c. Pendekatan Kolmogrov-Smirnov.....	67
2. Hasil Uji Multikolenieritas.....	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
a. Pendekatan Grafik ( <i>Scatter Plot</i> ) .....	69
b. Pendekatan Statistik (Uji Glejser).....	70
E. Hasil Uji Hipotesis.....	71
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	71
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	72
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	74
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian .....	75
3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	76

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....79  
B. Saran .....80

**DAFTAR PUSTAKA .....82**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan .....	55
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi.....	57
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Dengan Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	70
Tabel 4.12 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	73

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Internet .....	2
Gambar 1.2 Data Statistik Lazada.co.id.....	5
Gambar 1.3 Penyedia e-commerce di Indonesia.....	6
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	16
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Grafik Produk Yang Dibeli di Situs Lazada.....	50
Gambar 4.2 Grafik Media Elektronik yang Digunakan Dalam Berbelanja.....	51
Gambar 4.3 Histogram .....	65
Gambar 4.4 Grafik Normality Probability Plot.....	66
Gambar 4.5 Grafik <i>ScatterPlot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	88
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif .....	93
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	97
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	98
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik .....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	102

